

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE
BASE TECNOLÓGICA**

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

Estudio sobre mejoras de los servicios en espacios
comunes y salas de espera en Aeropuertos Argentinos

AUTOR: ANDRÉS ALEJANDRO SCALA

DIRECTOR: MARIO PEROSSA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, fruto del esfuerzo y la perseverancia, a todos mis seres queridos. A mis padres, por creer en mis capacidades. A mis amigos, por acompañarme en cada momento. Y a todos aquellos que, a lo largo de este trayecto de Posgrado, supieron darme una palabra de aliento y su consejo oportuno.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis seres queridos, familiares y amigos, que me acompañaron en este trayecto alentándome y con quienes compartí cada paso de esta instancia universitaria.

Muchas gracias a los profesores que supieron guiarme y especialmente a Mario Perossa, mi tutor de TFM, por su tiempo y dedicación.

Y gracias a Dios, por haberme iluminado en cada instancia evaluativa dándome el empuje necesario para llegar hasta aquí.

RESUMEN

Los aeropuertos, en la actualidad, comportan un elemento altamente representativo del crecimiento y nuevos desarrollos de la ciudad donde están localizados. Pensarlos como espacios de entretenimiento y consumo permite no sólo otorgarles un mayor status sino brindarles a los pasajeros y/o visitantes ocasionales mejores y novedosas ofertas para pasar el tiempo en función de conceptos base como la distención, el placer y experiencias de confort.

El presente TFM analiza cómo los espacios aeroportuarios han ido evolucionando hasta convertirse en lo que hoy se conoce como *aerotrópolis*, donde la estadía en ellos se transforma en una opción más de diversión, relax y consumo equivalente a otras opciones de paseo, propias de las grandes ciudades. A partir de lo investigado, se elabora una propuesta novedosa para aplicarse dentro del Aeroparque Jorge Newbery, en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, orientada hacia la construcción de un pequeño complejo hotelero.

Palabras clave

Aeropuertos - Espacios de ocio/consumo - Satisfacción del cliente - Turismo - Hotelería
Aerotrópolis

INDICE

INTRODUCCIÓN	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
MARCO TEÓRICO.....	9
1. Aeropuertos y oportunidad comercial	9
1.1 Contexto mundial del sector aeroportuario	11
2. Transporte aéreo en Argentina	16
2.1 Subsistema Aeroparque-Ezeiza	17
3. Turismo y consumo hotelero	22
3.1 Hoteles y ofertas novedosas de consumo en espacios aeroportuarios. Contexto internacional	27
3.2 Latinoamérica y sus aeropuertos	29
METODOLOGÍA.....	34
HALLAZGO - DESARROLLO.....	35
1. Aeroparque Jorge Newbery. Una idea innovadora.....	35
2. Propuesta	44
3. Perspectiva del pasajero/consumidor.....	49
CONCLUSIONES	53
Bibliografía	55
ANEXOS	60
Modelo de Encuesta.....	61
Resultados	64

INTRODUCCIÓN

El panorama de ver pasajeros recostados en el piso o en varios asientos de las salas de espera de los aeropuertos constituye un cuadro habitual que da cuenta de la mala experiencia que puede resultar para los pasajeros la instancia de espera, agravada muchas veces por retrasos y largas horas de diferencia en las combinaciones de vuelos. Se trata de tiempos y espacios vacíos donde la única opción que se ofrece al cliente es el aburrimiento y la incomodidad, lo que afecta negativamente no sólo la imagen de la aerolínea, sino del país.

El presente proyecto consiste en realizar un estudio diagnóstico para conocer las necesidades y expectativas de los pasajeros en materia de mejora de la experiencia de tránsito y espera del aeropuerto argentino, de tráfico nacional y regional del área metropolitana de Buenos Aires, Jorge Newbery.

Se propone, por lo tanto, analizar el diseño de mejora de las instalaciones aeroportuarias, centrado en las salas de espera y espacios comunes, a fin de ofrecer, a los pasajeros en tránsito y espera, opciones de ocio, intercambio, atención para las familias y consumo, conforme a sus preferencias concretas (Atención médica, spa, guarderías, zonas infantiles, cines, paseos de compras, espacios culturales de información, restauración, etc.). Un ejemplo de posibles mejoras o nuevos espacios de distensión sería la instalación de pequeños hoteles en el interior del Aeroparque Jorge Newbery o, en determinados sectores de éste, locales donde se puedan alquilar pequeñas camas, sillones-camas o reposeras de descanso para las esperas extensas entre vuelos. Asimismo, en lugares estratégicos pueden diseñarse sectores específicos para la recarga de dispositivos móviles donde también haya pequeñas mesas o dos/tres mesas grandes para poder trabajar entre tiempos con las *notebooks* o hacer trabajos simples de oficina, como así también poder leer o relajarse. Con ello, no solo se obtienen beneficios en materia de mejora de la calidad del servicio, sino que se puede dar un aprovechamiento comercial rentable a la instancia de espera y tránsito en Aeropuertos, transformando una problemática actual en una oportunidad de negocio para los Aeropuertos, y de optimización de la experiencia del pasajero. Actualmente, en *Aeropuertos Argentina 2000*, en el aeroparque Jorge Newbery es notoria la deficiencia en cuanto a la atención del bienestar de los pasajeros. Ante un eventual paro sorpresivo o incluso un retraso o demora para embarcar, los pasajeros no tienen otra opción más que esperar en los sillones (en el mejor de los casos) o incluso en el piso de los aeropuertos.

La propuesta de este TFM consiste en evaluar qué tipo de servicios podrían ofrecerse para fomentar el bienestar y la conformidad de los pasajeros. La idea principal es analizar la viabilidad de incluir centros de entretenimiento dentro del aeropuerto, así como también lugares de hospedaje con la posibilidad de obtener un subsidiado para aquellos pasajeros que fueron afectados por alguna demora o retraso en sus respectivos vuelos y no tienen escapatoria del aeropuerto.

Esto generaría una buena imagen al país frente al turismo, incrementaría los ingresos a la administración del aeropuerto e incluso sería un centro de recreación para la población aledaña al aeropuerto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La dinámica espacio-temporal en los aeropuertos puede resultar una experiencia placentera o estresante dependiendo de las características de estos lugares de tránsito y de los servicios ofrecidos. Dado que, al realizarse vuelos con escala, existen *tiempos muertos* para los pasajeros resulta significativo resolver cómo pueden esas personas hacer un uso práctico de esos tiempos ofreciendo alternativas de entretenimiento y/o distensión. No obstante, nuevas propuestas de ocio-consumo pueden también ser atractivas para otro tipo de público, no sólo los viajeros, sino quienes acompañan hasta el aeropuerto a familiares o amigos e incluso, aquellas personas que viven en las cercanías o buscan nuevas alternativas de paseo.

Por lo pronto, los objetivos generales del presente trabajo se centran en:

- Estudiar las ofertas de consumo dentro de los aeropuertos mundiales para brindar estancias confortables a quienes deben permanecer largo tiempo en los espacios aeroportuarios.
- Realizar una propuesta de mejora en el aeropuerto que nos interesa modificar, el Aeroparque Jorge Newbery.

A su vez, los objetivos específicos se detienen en:

- Describir los espacios aeroportuarios de distintas partes del mundo y sus particulares características.
- Identificar cómo se trata en cada aeropuerto, o en algunos aeropuertos de mayor relevancia, a los pasajeros con este tipo de problemas –largas estadías en estos espacios por diversos motivos–.
- Reconocer las múltiples necesidades que pueden manifestar los pasajeros de acuerdo al motivo del viaje, ingresos y preferencias de índole de ocio/turismo.

Es así como, una vez determinados los objetivos, la hipótesis de este TFM va tomando forma, la cual consiste en optimizar los servicios ya dados y brindar nuevos para mejorar la satisfacción de los pasajeros de aeronaves, lo que contribuye a crear mejores aeropuertos fortaleciendo las ventajas de viajar en avión, soslayando otros medios de transporte, procurándose así evitar o minimizar descontentos en los consumidores frente a situaciones impredecibles como retrasos en los vuelos por inclemencias climáticas o motivos de fuerza mayor.

MARCO TEÓRICO

1. Aeropuertos y oportunidad comercial

En los últimos años, puede observarse cómo el ámbito aeroportuario ha atravesado significativas transformaciones que hoy implican innovaciones y progresos en la experiencia de quienes eligen este tipo de transporte para movilizarse. Mediante la inserción de las aerolíneas *lowcost* y las múltiples ofertas a las que se puede acceder a través de las nuevas tecnologías, este tipo de servicio se ha democratizado. "Según recoge la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), el volumen de pasajeros civiles transportados por medio aéreo a nivel mundial creció en torno a un 120% en 2016 con respecto al año 2000" (IATA, 2016) citado por (Soler Navales, S, 2017). Este panorama ha forjado nuevos modelos orientados a la satisfacción del consumidor - turista más diversificados, que a su vez implica nuevos retos para el sector.

Particularmente, dentro del mercado europeo y asiático de transporte, a la ferviente competitividad entre aeropuertos por destacarse entre los grandes aeropuertos y también por atraer viajeros, se suma la intensa competencia con otros medios de transporte como los trenes de Alta Velocidad en los recorridos de corta y media distancia geográfica. Así, la inversión en propuestas innovadoras y nuevas tecnologías es un elemento fundamental y clave en los aeropuertos para poder desarrollar características de diferenciación en un sector altamente competitivo, lo cual permitiría mejorar su eficiencia operacional e incluso la experiencia de sus viajeros, tema que adquiere cada vez más mayor importancia en estas estrategias empresariales.

[...] a raíz del desarrollo de las actividades vinculadas al consumo, lo comercial se convierte en pretexto y finalidad para la ocupación del tiempo libre de los pasajeros. Como consecuencia de los tiempos de espera que se tienen que soportar en estas infraestructuras, no extraña que los aeropuertos hayan participado en este lucrativo negocio de las compras, incrementando ostensiblemente sus beneficios, pues los usuarios son vistos más como compradores que como viajeros.

(Geuens, Vantomme, & Bregman, 2015, Bork, A. , 2007, citado por Diez Pisonero, R. , 2015, p.107).

A partir de lo citado anteriormente, puede afirmarse que los aeropuertos pensados originalmente para facilitar la movilidad atraviesan modificaciones camaleónicas transformándose así en destinos turísticos, cuyos diseños se preconiben en función del ocio y el consumo, procurándose retener el mayor tiempo posible a las personas que transitan allí.

"[...] se trata, en cierta medida de “espacios de inmovilidad”. Así, aeropuertos como Londres-Heathrow, Chicago-O’Hare, Los Ángeles-Int. ó Singapur- se han convertido en destinos de compras, operando como centros comerciales [...] privilegiados de la ciudad". (Adey, 2007, citado por Diez Pisonero, R., 2015, p.107).

De acuerdo a encuestas realizadas por la consultora Gartner a responsables de marketing, un 86% de las empresas considera que compite principalmente en función a la experiencia que ofrece al cliente, un 36% más que en el año 2010. (Gartner, s.f., citado por Soler Navales, S, 2017).

A su vez, un estudio de la consultora Walker Info concluye que para el año 2020 la experiencia del usuario será el auténtico valor diferencial entre empresas por encima de factores como el precio o los productos y servicios. (Walker Info, s.f., citado por Soler Navales, S, 2017).

El fuerte vínculo con el comercio, el turismo y los negocios han conllevado a incrementar la actividad en el entorno de los aeropuertos, generando todo tipo de actividades no relacionadas estrictamente con la actividad aeroportuaria, pero que se benefician de su cercanía y red de conexiones. Los aeropuertos en la actualidad son considerados como auténticos centros de negocios. Este modelo [...] exige realizar esfuerzos dirigidos a la maximización de las oportunidades de generar ingresos. Para ello, una tendencia creciente consiste en desarrollar actividades complementarias en las zonas adyacentes al aeropuerto, generalmente mediante el desarrollo de real estate (desarrollo inmobiliario). Típicamente este concepto se ubica dentro de los ingresos comerciales (o no regulados). (Osorio & Durán, 2015, p.29).

Por estas razones, el perfeccionamiento en la experiencia de los viajeros, visitantes y habitantes de una ciudad determinada puede desempeñar un rol clave para el futuro del sector aeroportuario.

1.1 Contexto mundial del sector aeroportuario

Los progresos en el transporte pueden históricamente relacionarse con diversos paradigmas económico-productivos, los cuales condujeron a que los distintos medios se adapten, refuercen, evolucionen, queden marginalizados o hayan sido suplantados para luego desaparecer.

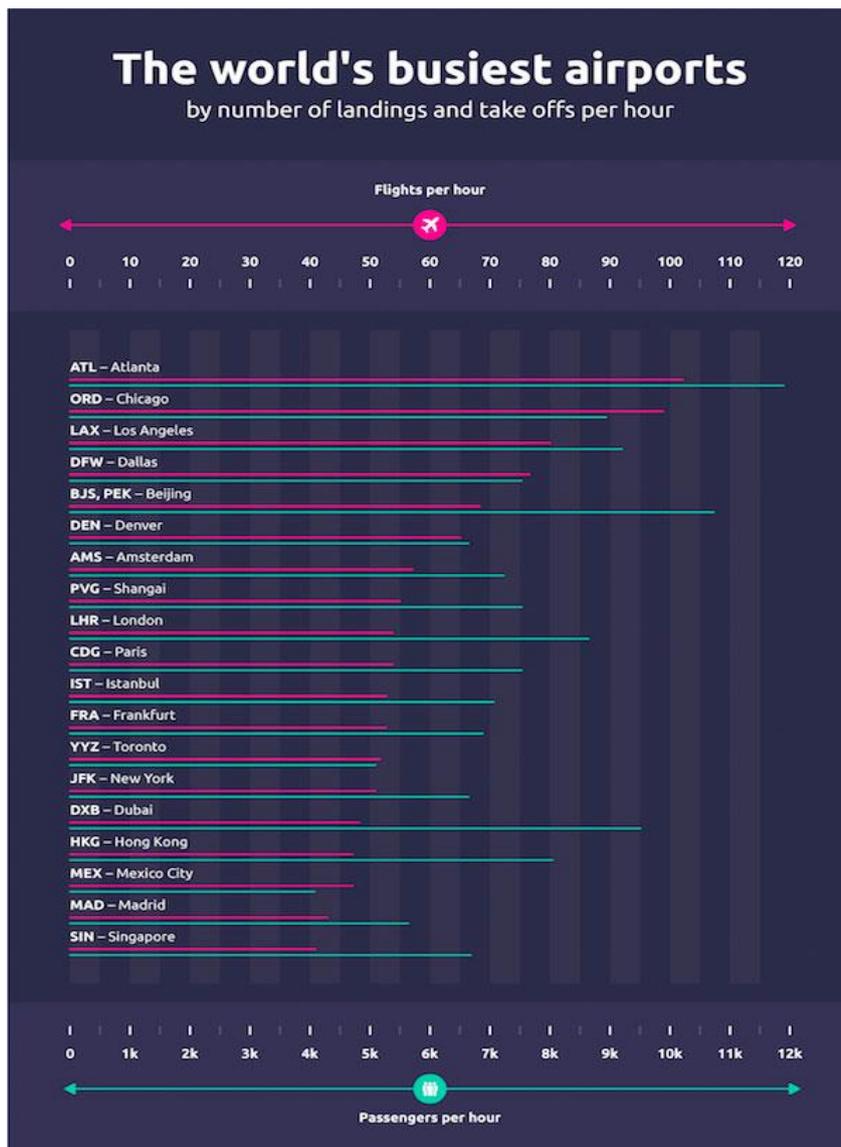
El fuerte crecimiento del comercio internacional que tuvo lugar con el fortalecimiento de la globalización económica se basó en tres elementos centrales: los sistemas productivos –más flexibles–, la eficiencia del transporte y los procesos de integración –en base a áreas que responden a distintas escalas geográficas–. (Rodrigue, J. P., Comtois, C, & Slack, B, 2006, citado por Lipovich, 2010).

Por su lado, (Lyon, 2008) afirma que la movilidad es una característica sustancial del capitalismo flexible que en la actualidad domina al mundo del intercambio, la producción y el consumo. Debido al crecimiento del comercio internacional y la globalización productiva, los sistemas de transporte debieron adquirir una enorme capacidad de adaptación para poder absorber la demanda creciente de flujos. La masificación de las telecomunicaciones, los sistemas de distribución y el transporte aéreo constituyeron los principales cambios vinculados a la fluidez solicitada por el nuevo paradigma económico. (Rodrigue, J. P., Comtois, C, & Slack, B, 2006, citado por Lipovich, 2010).

La movilidad mediante el transporte aéreo empezó a relacionarse, de manera destacada, con el modelo de producción flexible dado los progresos en cuestiones tecnológicas de las aeronaves que adquirieron sustanciales incrementos en lo relativo a velocidad, autonomía y reducción de costos hacia fines de la década del 60. "La mayor velocidad y autonomía, y el menor costo de operación encajaban perfectamente con los procesos de deslocalización productiva, de la ampliación de los mercados de consumo y de la aceleración de acumulación del capital, al tiempo que los estimulaba". (Lipovich, 2010, p.62).

Estadísticas del año 2017 muestran el intenso tránsito aeroportuario a escala mundial, destacándose los aeropuertos con más tráfico aéreo y el volumen de pasajeros, datos estos últimos de más necesarios para pensar y rediseñar los lugares por donde previamente la gente realiza pequeñas estadías mientras espera por el arribo o despegue de un vuelo o, incluso, se aguarda la llegada de algún familiar, amigo/a o sé es parte de una empresa de turismo que aguarda por la llegada de turistas.

Tabla 1. Tránsito aeroportuario a escala mundial. Año 2017



Fuente: Builtvisible. Publicado en (<https://www.microsiervos.com/>, 2018)

Rosa - Vuelos por hora

Verde - Volumen en pasajeros por hora

Como puede observarse, los aeropuertos con mayor número de pasajeros –considerando un ranking *top-five*– serían en orden descendente Atlanta, Beijing, Dubai, Los Ángeles, Chicago y Londres. Mientras tres de estas ciudades están en EE.UU, el resto se reparte equitativamente entre Oriente Medio, Asia y Europa, lo que da una pauta que en cada uno de los continentes más desarrollados hay un aeropuerto con la infraestructura suficiente para albergar y satisfacer las necesidades de esos consumidores.

Durante las dos últimas décadas, la industria aeroportuaria ha atravesado diferentes cambios para albergar el amplio crecimiento que implica la demanda del tráfico aéreo a nivel global.

Las estadísticas del Banco Mundial señalan que 3.7 mil millones de pasajeros civiles volaron durante el año 2016 alrededor del mundo y las suposiciones futuras indican que la tendencia de crecimiento será exponencial con el paso del tiempo. (Banco Mundial, s.f., citado por Soler Navales, S, 2017).

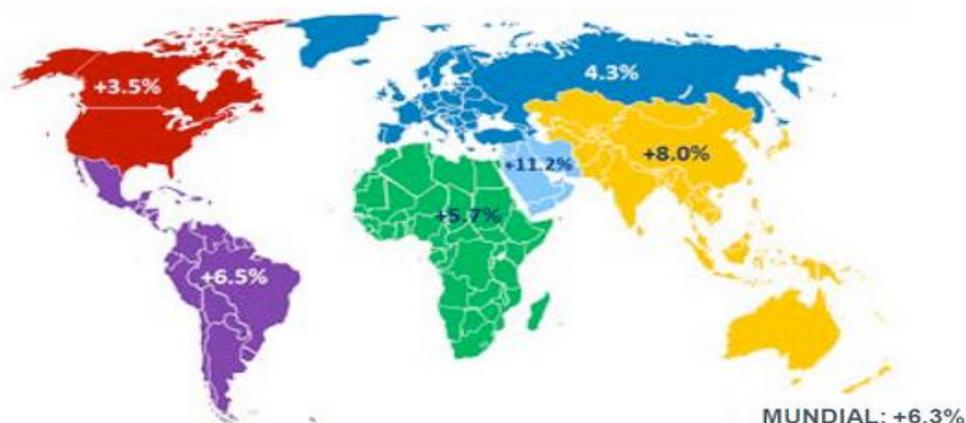
Este intenso y acelerado crecimiento es acompañado por una fuerte competitividad en este sector:

- entre aerolíneas tradicionales que han tenido que hacer frente a la extensión de las aerolíneas lowcost,
- competitividad entre los modos de transporte,
- competencia entre aeropuertos por atraer rutas y pasajeros,
- competitividad entre los proveedores de este ámbito específico.

Posiblemente, en décadas anteriores, especialmente cuando el transporte aéreo surgía y se diferenciaba del resto el sector competitivo era menos exigente y vehemente. Hoy el marcado estilo de vida capitalista, especialmente comercial, obliga a cualquier sector, incluso el aeroportuario a destacarse, mejorar y brindar nuevos servicios tal vez impensados por los consumidores y visualizar a la competencia desde otros lugares. Por ejemplo, las confiterías y el consumo de bebidas y alimentos pagos durante los vuelos. El surgimiento de mercados emergentes como Oriente Medio y el incremento del tráfico aéreo en Asia han vaticinado el desplazamiento de cierto volumen de pasajeros de los mercados más desarrollados como el europeo y estadounidense. Oriente Medio y Asia han experimentado tasas de crecimiento bastante superiores a las del resto el mercado en los últimos años. (Soler Navales, S, 2017).

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, s.f., citado por, Soler Navales, S, 2017) muestra los resultados de crecimiento en volumen de pasajeros obtenidos en 2016, en comparación al año 2015 en cada una de las regiones.

Figura 1. Crecimiento del volumen de pasajeros por regiones 2015-2016



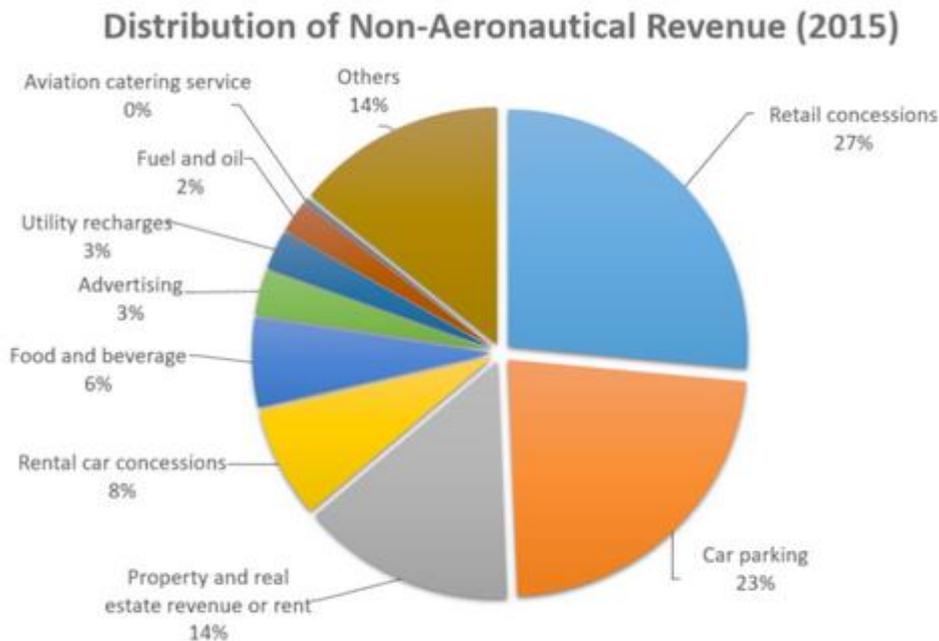
En líneas generales, los aeropuertos han desarrollado estrategias para aprovechar el potencial que envuelven las tecnologías emergentes, lo que les ha facilitado mejorar su eficiencia operacional reduciendo costos antes impensados. "Algunos frutos de esta innovación son los controles de acceso biométricos, la posibilidad de realizar el check-in electrónico, los mostradores de autofacturación o los sistemas automatizados de tratamiento de equipajes en el aeropuerto". (Soler Navales, S, 2017, p.12.).

Actualmente, como ya se ha mencionado, los espacios aeroportuarios pueden pensarse como auténticos centros de negocios. La tendencia hacia una mayor autonomía en su gestión ha incentivado el desarrollo de nuevas y diversas actividades comerciales. La ampliación/elaboración de un esquema comercial exige realizar esfuerzos direccionados a maximizar las oportunidades de generar ingresos en el área comercial lo cual, en sí, está subordinado a dos factores claves: la disponibilidad de espacios destinados a usos comerciales en los edificios terminales y la proporción de tráfico internacional circulante. (Martín-Cejas & López del Pino, 2014).

El total de ingresos dentro de un aeropuerto se divide en dos categorías: aeronáuticos y no aeronáuticos. Los primeros abarcan las tasas de aterrizaje, tarifas por estacionamiento de aeronaves, suministro de combustible, tarifa de salida de pasajeros, tarifas de utilización de pasarelas telescópicas y manipulación de mercancía. Los segundos se categorizan como comerciales dado que comprenden las actividades comerciales desarrolladas en el perímetro aeroportuario, lo que incluye los ingresos por arrendamiento, exposiciones comerciales, *handling*, tiendas libres de impuestos, *catering*, bares y restaurantes, publicidad, coches de alquiler, aparcamiento, entre otros. (Martín-Cejas & López del Pino, 2014).

En este punto, los aeropuertos dependen cada vez más de los ingresos no aeroportuarios que actualmente giran, de forma global, en torno al 40% del total de sus ingresos. (Soler Navales, S, 2017).

Figura 2. Distribución de ingresos no aeronáuticos. Año 2015



Fuente: (ACI Airport Economics Report, 2015)

Siguiendo los datos expuestos, este tipo de ingresos están compuestos por concesiones de restauración en los aeropuertos, máquinas expendedoras, bancos, hoteles, estacionamientos, tiendas, publicidad, alquiler de vehículos, servicio de handling, entre otros.

Redefinir los esquemas de viaje y optimizar la experiencia de los pasajeros en su estancia aeroportuaria –además de los potenciales visitantes al aeropuerto como una alternativa diferente de paseo– constituye hoy una oportunidad y desafío para alcanzar nuevos niveles de excelencia como empresas, e incluso incrementar exponencialmente los ingresos ya que las nuevas ofertas de ocio-consumo se orientarían hacia dos públicos bien diferenciados: aquel calificado como *pasajeros* y otro que refiere a las personas en búsqueda de diferentes propuestas de entretenimiento en espacios novedosos como ser los aeropuertos (habitantes y visitantes de la ciudad).

2. Transporte aéreo en Argentina

Partiendo de las tendencias mundiales, Argentina también experimentó un proceso evolutivo de acentuación del transporte aéreo. "La mayor participación del modo aéreo en el desplazamiento de pasajeros y de cargas, respecto a otros modos de transporte, no es exclusiva del período de liberalización del mercado aerocomercial, sino que es bastante anterior". (Lipovich, 2010, p.311).

Para el período comprendido entre los años 1970 y 1990, la participación de la carga aérea –medida en toneladas-kilómetros y en relación al total del transporte de bienes– se duplicó, aunque significó una mínima parte –desde un 0,02% en 1970 hasta un 0,04% en 1990–. (Keeling, D. J., 1993, p.1).

La participación del transporte aéreo desarrolló un amplio crecimiento y una mayor participación modal, medida en pasajeros-kilómetros, la cual creció del 2,2% al 5,2% en dicho período.

Tabla 2. Argentina - participación modal de pasajeros-kilómetros (millones). Período 1970-1990

Participación modal en Argentina en millones de pasajeros-kilómetros								
AÑO	VIAL		FERROVIARIO		AÉREO		TOTAL	
1970	39110	87,23%	4737	10,57%	988	2,20%	44835	100%
1975	45258	82,97%	6890	12,63%	2402	4,40%	54550	100%
1980	53631	87,27%	4177	6,80%	3649	5,94%	61457	100%
1985	53876	86,22%	4943	7,91%	3670	5,87%	62489	100%
1990	57490	87,88%	4581	6,99%	3420	5,22%	65491	100%

Fuente: Elaboración propia en base a (Keeling, D. J. , 1993, p.1)

A su vez, el año 2017 fue significativo para el sector aero-comercial argentino pues se registró un 15% más de pasajeros.

La siguiente tabla presenta un ranking preliminar de los 20 aeropuertos argentinos con más tráfico de pasajeros durante el 2017.

Tabla 3. Aeropuertos argentinos con mayor tráfico de pasajeros. Ranking preliminar 2017

TOP 20 - Aeropuertos argentinos* con más tráfico de pasajeros - 2017

#	Aeropuerto	2017	Variación	Puesto 2016
1	Aeroparque Jorge Newbery	13.791.000	18,3%	1
2	Ezeiza	10.211.000	3,9%	2
3	Córdoba	2.895.000	30,8%	3
4	Mendoza	1.809.000	66,6%	5
5	Bariloche	1.295.000	9,1%	4
6	Salta	1.160.000	19,3%	6
7	Iguazú	998.000	11,6%	7
8	Neuquén	948.000	21,9%	8
9	Ushuaia	812.000	8,2%	9
10	Rosario	729.000	42,9%	13
11	El Calafate	644.000	-8,2%	10
12	Comodoro Rivadavia	621.000	8,3%	12
13	Tucumán	525.000	-21,7%	11
14	Bahía Blanca	399.000	30,2%	15
15	Trelew	335.000	32,6%	17
16	Resistencia	319.000	45,6%	19
17	Mar del Plata	299.000	47,3%	20
18	Jujuy	261.000	15,0%	18
19	San Juan	237.000	-36,2%	14
20	Posadas	195.000	9,3%	21

* Aeropuertos argentinos bajo jurisdicción de EANA

Aviacionline.com - Fuente: EANA - Departamento de Estadísticas

Con un incremento del 18,3%, el Aeroparque Jorge Newbery saltó los 12 y los 13 millones en un mismo año, quedando muy cerca de los 14 millones. Ezeiza, con una moderada variación del 3,4%, superó por primera vez en su historia la barrera de los 10 millones de pasajeros anuales. Esto quiere decir que, si Buenos Aires tuviese un solo aeropuerto, pertenecería a una categoría totalmente diferente al aproximarse a los 30 millones anuales. (Giménez Mazó, E., 2018, parr 5).

2.1 Subsistema Aeroparque-Ezeiza

El actual diseño del subsistema Aeroparque-Ezeiza es el resultado de determinados factores históricos. Desde sus inicios, la actividad aero-comercial argentina se aglutinó en Buenos Aires, luego de la Segunda Guerra Mundial, y siguiendo las tendencias de los mercados mundiales surge la propuesta de construir un aeropuerto concentrador de grandes proporciones en la localidad de Ezeiza. Este proyecto, llevado a cabo por Perón y el Ministro Pistarini, consistió en un plan de construcción de un aeropuerto monumental que, en su momento, sería catalogado como el más grande de Latinoamérica y uno de los más

grandes del mundo. Este aeropuerto comienza a construirse en 1945 y se inaugura en 1949. Paralelamente, se aprueba la construcción del Aeroparque como aeropuerto auxiliar y deportivo dentro de los límites de Capital Federal. El Aeroparque Jorge Newbery –o 17 de octubre como se lo denominaba en principio– empieza a edificarse en 1945 e inicia sus operaciones en 1947. Éste era mucho más sencillo que el de Ezeiza y sus estructuras resultaban poco adecuadas para el desarrollo aero-comercial de la época en que fue inaugurado. (Lipovich, 2010).

En tiempos actuales, sin embargo, la atraktividad del Aeroparque se verifica en cualquier análisis del mercado aerocomercial con una perspectiva histórica.

El tipo de complementación aeroportuaria actual no responde a las necesidades del mercado aerocomercial en la era de la globalización, por lo que el sistema aeroportuario metropolitano no llegó a alto niveles de complejización. A pesar de que la oferta aerocomercial de mayor *calidad* se centró en Ezeiza, es verificable el escaso desarrollo que produjo sobre el entorno aeroportuario. Sin embargo, Aeroparque, no sólo fue y es el aeropuerto más atractivo para la instalación de servicios aéreos, sino que presenta algunos casos de influencia en la localización de actividades en su entorno. Ezeiza fue foco de planes de expansión aeroportuaria monumentales que nunca llegaron a concretarse. Por otra parte, en Aeroparque los planes de modificación siempre fueron muchos más modestos, y mayormente concretizados. (Lipovich, 2010, p.449).

Pese a las falencias infraestructurales del Aeroparque, desde sus inicios las líneas aéreas valoraron su atraktividad, basada en la cercanía con el centro porteño. La línea aérea de bandera –Aerolíneas Argentinas– que buscaba concentrar sus operaciones en el vasto Aeropuerto de Ezeiza, incluso optó por operar los vuelos de menor alcance desde allí. Con el transcurso del tiempo se presentaron grandes proyectos para Ezeiza jamás concretados, mientras que en el Aeroparque la infraestructura fue paulatinamente mejorándose. Debido a la realización del Campeonato Mundial de Fútbol en 1978, los dos aeropuertos se ampliaron y modernizaron. (Lipovich, 2010).

Si se vincula el subsistema Aeroparque-Ezeiza con la estructura urbana pueden apreciarse algunas características, más allá de no contar con datos cuantitativos concluyentes.

Respecto a los impactos directos, los aeropuertos comerciales de Buenos Aires tienen como principal efecto la dotación de conectividad y accesibilidad aérea a la RMBA. La conectividad aérea de Buenos Aires es la de mayor nivel en Argentina. Esta situación incluso se mantuvo en momentos diferentes que van desde la década del 90 –donde se aplicaron políticas aerocomerciales muy liberales– hasta el mismo 2010 –cuando se destaca la presencia de un mercado proteccionista basado en subsidios–. Por otro lado, Buenos Aires también es la ciudad con mejores niveles de accesibilidad aérea del país. Esta posición también se mantuvo con el pasar de los años [...]. (Lipovich, 2010, p.456).

Al pensar en los impactos catalíticos, no existiendo datos de base específicos, puede cotejarse la situación de algunas actividades particularmente vinculadas con el transporte aéreo. Respecto a los pasajeros emisivos cabe destacarse la presencia de 1.696 agencias de viajes, que significan poco más de la mitad de las existentes en territorio argentino. Buenos Aires, por su lado, cuenta con oficinas y representantes oficiales del 100% de las líneas aéreas que poseen esta clase de emprendimientos en Argentina. Las agencias de viaje y las oficinas de las líneas aéreas están concentradas dentro de la Ciudad de Buenos Aires o en el corredor norte. Si se considera a los pasajeros receptivos, el 86% de los que ingresan al país por Ezeiza y Aeroparque visitaron la Ciudad de Buenos Aires, la cual constituye el principal destino turístico del país y del MERCOSUR. Un 62% corresponde a turistas, un 21% a visitas de familia y amigos, y sólo un 11% refiere a viajes de negocios. El promedio de gastos de quienes viajaron por razones laborales fue de u\$s 165, mientras que el de los turistas fue de u\$s 134. Los pasajeros receptivos gastaron en 2006 alrededor de u\$s 1.082 millones en la Ciudad de Buenos Aires. Ese mismo año, la mayoría de los pasajeros receptivos se alojaron en alguno de los 104 hoteles de 4 y 5 estrellas dentro de la ciudad Buenos Aires. (Lipovich, 2010).

Esta información es relevante para verificar si los aeropuertos de Buenos Aires se comportan como puntos focales del desarrollo económico o no, y para contemplar la viabilidad de ampliar u optimizar los espacios aeroportuarios en miras de brindar nuevos lugares de distensión, recreación y/o entretenimiento para quienes transitan por allí. Desde la empresa Aeropuertos Argentina 2000 (AA 2000) –la cual agrupa a diferentes aeropuertos argentinos donde se incluye Ezeiza y Aeroparque–, de acuerdo a lo

manifestado por diversos canales como su web, se hace uso de múltiples recursos para brindar mejores servicios a los clientes como ser el uso de canales digitales.

Con la mirada puesta en la experiencia del cliente y las herramientas de vanguardia en comunicación y diálogo, desarrollamos canales innovadores para mejorar nuestra comunicación con pasajeros, acompañantes y la sociedad en general.

Nueva App Mobile. Nuestra aplicación Mobile, que actualmente está disponible para las plataformas iOS, Android y Windows, cuenta con más de 90 mil sesiones mensuales; y permite al pasajero o acompañante seguir todos los detalles de un vuelo, saber su estado, recibir notificaciones o consultar todo tipo de información de nuestros 33 aeropuertos administrados. Es una gran herramienta que resuelve de forma ágil y eficiente los inconvenientes que día a día tienen nuestros pasajeros.

Chat Online en nuestro App Mobile. Lanzamos el chat online como nuevo canal de consultas desde la App Mobile de nuestra compañía.

Internet gratuito. Logramos brindar servicio de internet gratuito exclusivo para pasajeros en todos los aeropuertos. Para la instalación de este proceso, reacondicionamos las salas técnicas, realizamos cableados estructurados y recambiamos la totalidad del equipamiento electrónico existente.

Pantallas digitales. En los lugares estratégicos de los aeropuertos instalamos pantallas digitales con información que se actualiza permanentemente. ("AA2000, Reporte de sustentabilidad", 2016, p.92).

Como puede leerse, forma parte de sus iniciativas optimizar la estadía y parte de los servicios aeroportuarios. Sin embargo, es importante señalar que, dentro de los aeropuertos, al menos en Buenos Aires, la señal de WiFi es deficiente y podría mejorarse brindando mejores redes de conexión ya sea desde puntos claves o dentro de todo el predio contemplando, entre otras cuestiones puntos de carga para la telefonía móvil, lo que conduce al diseño de sitios pensados para utilizar diferentes dispositivos móviles como smartphones o notebooks con escritorios, sillones o mesas pequeñas para una mayor comodidad.

Además, AA2000 señala como eje fundamental que desarrolla programas en alianza con actores clave para dar respuesta de modo integral a las demandas de las comunidades donde se hallan sus aeropuertos, promoviendo la educación, el arte y la cultura como

instrumentos de desarrollo social (2016). Esta perspectiva podría ser el puntapié inicial para mejorar y optimizar las propuestas comerciales ya iniciadas dentro del Aeroparque Jorge Newbery como así también originar nuevos emprendimientos en calidad de brindar espacios de distensión, entretenimiento, relajación y/o afines para que los pasajeros también puedan disfrutar de la estadía temporal en el aeropuerto.

Un primer paso significativo, relacionado con nuevas propuestas edilicias, dentro del espacio aeroportuario está dado por la instalación de la Sala Malvinas en el Aeropuerto de Ezeiza.

Con una inversión de 10 millones de pesos, Aeropuertos Argentina 2000 continúa incorporando servicios en el aeropuerto. En este caso, se trata de un espacio de 700 m² destinado a la realización de reuniones, convenciones, eventos y conferencias que facilitará el trabajo de los medios de prensa, empresas e instituciones dentro del aeropuerto, mejorando la operatividad del mismo. ("AA2000, Reporte de sustentabilidad", 2016, p.4).

Imagen 1. Sala de Conferencias Malvinas Argentinas



Fuente: ("AA2000, Reporte de sustentabilidad", 2016)

3. Turismo y consumo hotelero

La actividad aeroportuaria, así como la de las grandes terminales de trenes o autobuses de larga distancia, está directamente relacionada con el sector del turismo y la hotelería pues los viajantes, en un mayor o menor porcentaje, suelen ser turistas tanto nacionales como internacionales, y el hospedaje claramente es un tema a resolver.

El sector hotelero, desde un enfoque macro-estructural, ejerce una notable influencia sobre el turismo. "Como parte de la oferta turística regula, condiciona y sustenta la demanda real y potencial". (Vargas, E. M. & Esquivel, M. H., 2006, citado por Korstanje, M. E., 2007, p.376).

Antes de continuar, resulta necesario señalar a que hace referencia el turismo y la hotelería respectivamente.

El turismo hace al conjunto de actividades que directa o indirectamente crean bienes y servicios que sustentan operaciones de negocios, ocios, placer, motivos profesionales y otras vinculadas con personas fuera de su residencia habitual. Por su parte, la hotelería hace a una rama del turismo dedicada a brindar el servicio de alojamiento al turista, la cual tiene diversas clasificaciones según el confort y el lugar geográfico donde se encuentre.

Cada instalación hotelera tiene sus propias características constituyendo en la actualidad una significativa industria para el sector turístico y la economía, ya que puede brindar múltiples servicios, además de la clásica estadía como gastronomía y spa, entre otros. Puede observarse entonces como la hotelería y el turismo van de la mano, son ámbitos complementarios donde el sector aeroportuario como otros medios de transporte constituyen los nexos que comunican a más de una industria fomentándose el consumo de diversos productos y servicios.

Así, distintos factores –macro y micro– intervienen en la elección de un hotel, por lo cual es preciso reconocer y explicar cuáles son las motivaciones que ejercen su influencia en este tipo de decisiones. (Korstanje, M. E., 2007).

(Leiper, N., 1979) señala dentro del sistema turístico tres componentes bien definidos:

- los turistas, quienes mediante sus prácticas activan toda la maquinaria turística;
- los elementos geográficos donde se distinguen la región emisora, de tránsito y receptora, y
- la industria turística propiamente dicha, que se compone de toda una gama de

negocios y empresas que operan en la dinámica del mercado.

Según este autor, cada elemento interactúa entre sí construyendo una red de transacciones.

Para comprenderse mejor,

[...] el sistema turístico posee un foco emisor, o también llamado demanda; ciertos subsistemas de transporte por los cuales se hace efectivo el desplazamiento, y un foco receptor (u oferta) que consisten en un conjunto de equipamientos para satisfacer las necesidades de alojamiento. (Callizo Soneiro, J., 1991 p.18).

Así, el sector aeroportuario, al ser parte de ese subsistema de transporte (foco emisor) pasa a constituir un importante eslabón de la cadena turística guardando una estrecha relación no sólo con la industria hotelera sino con las diversas actividades que hacen al turismo.

Objetivamente hablando, el hotel y el hogar se diferencian entre sí pero también tienen similitudes ya que ambos cumplen una función de protección y hospedaje para la mayoría de las personas. "Sin embargo, existen factores que predisponen al turista de inclinarse por uno en detrimento del otro". (Korstanje, M. E., 2007, p.377).

En principio, pareciera que el principal factor para estudiar al turismo, incluyendo a la actividad hotelera y al sector aeroportuario como sistema, es el motivo del viaje. Partiendo

de un estudio comparativo, "fundamentan que en los clientes ejecutivos predomina una tendencia racional con arreglo al control mientras que los clientes vacacionales demuestran una motivación orientada a lo emocional". (Gil, S. M. & Quintana, T. A., 2006, citado por Korstanje, M. E., 2007, p.378).

Asimismo, centrándose en los hombres de negocios, refieren que la reputación, el prestigio, la amabilidad en la atención y la seguridad hacen a los principales aspectos al momento de decidir el alojamiento. (Gee, C, 1994, Revilla, G. & Bernard, A., 1998 & Rowe, M., 1996).

Un grupo de investigadores brasileros concluyó una investigación con el objetivo de explicar cuáles son los componentes "que determinan" [...] el comportamiento de los flujos turísticos. Según sus hallazgos, la renta (sueldo) es el elemento más sensible en la demanda turística; sin embargo, también se destacan otros tales como seguridad, relación costo y beneficio, y proximidad geográfica entre centros receptores y emisores. (Cruz, M. J. V., Rollim, F. C., & Vempre, G. H., 2007, citado por Korstanje, M. E., 2007 p.378).

No obstante, otros factores también ejercen su influencia al analizar esta problemática: objetivo del viaje, importancia para el turista, tiempo de permanencia, estructura de gastos, época del viaje, tipo de alojamiento, medio de transporte, forma de viajar, servicio de agentes de viaje utilizados, tipo de turismo –receptivo o emisor–. (Niefer, 2006).

Por lo pronto, resulta significativo mencionar que la ciudad de Buenos Aires, donde se localiza el aeroparque Jorge Newbery -objeto del presente estudio-, turísticamente hablando presenta tres características importantes:

1. presenta la mayor infraestructura turística del país;
2. a lo largo del año se da la mayor cantidad de ocupación a nivel nación y
3. posee los tres más importantes centros de recepción de pasajeros.

Partiendo del supuesto de que los aeropuertos –y los puertos– como integrantes del sistema turístico poseen diferencias supeditadas a la demanda turística y los flujos recibidos de los países emisores, cada parte cumple una función única y exclusiva respecto de los demás elementos. Esta presunción la sostienen varios investigadores como ser. (Leiper, N., 1979, Molina, S., 1986, & Boullon, 1985).

"El motivo de viaje se configura de esta forma como una de las variables más importantes a la hora de estudiar las motivaciones y elecciones de los viajeros". (Osorio García, 2004, Niefer, 2006, citado por Korstanje, M. E., 2007, p.383).

Es clave entonces que este factor condicione los distintos tipos de consumo sabiendo que, por ejemplo, quien viaja por razones laborales no tendrá como prioridad ir al cine o visitar una galería de arte, pero sí considerará contar con espacios para leer o hacer uso de dispositivos móviles para conectarse con el trabajo.

Considerando a quienes se desplazan tanto por ocio/vacaciones como por visita de familiares o amigos, el receptivo supera al emisor en Ezeiza, mientras que en Newbery el emisor supera al receptivo, es decir, son más los que se van que los que llegan. Pero las cifras difieren bastante cuando de personas de negocios se trata.

En este sentido, en 2004 salieron de Ezeiza un total de 419.588 personas por motivo de negocio mientras ingresaban 350.772. La tendencia se mantiene para 2005, donde se encuentra que salieron por motivos de negocio unas 458.380 personas y arribaron 351.556. (Korstanje, M. E., 2007 p.383).

Tabla 4. Turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según motivo del viaje. Aeropuerto Internacional de Ezeiza/ Aeroparque J. Newbery/ Año 2005

TURISMO RECEPTIVO					
Año / Aeropuerto	TIPO DE ALOJAMIENTO MÁS HABITUAL				
	Total	Casa de familiares o amigos	Hotel de 1, 2 y 3 estrellas	Hotel de 4 y 5 estrellas	Otros
Año 2005 / Ezeiza	1.786.712	368.823	375.433	884.443	158.013
Año 2005 / Newbery	89.495	21.118	17.272	46.892	4.213

Fuente: INDEC-SECTUR Encuesta de Turismo Internacional - (Korstanje, M. E., 2007) (Adaptación propia)

Como puede observarse (Tabla 4), quienes arriban en los Aeropuertos de Ezeiza y J. Newbery optan por alojarse en hoteles de lujo (categoría que corresponde a 4 y 5 estrellas) ya que las cifras son bastante superiores a las del resto de las opciones, pudiendo determinarse que son viajantes de negocios, en su mayoría, quienes llegan al aeroparque J. Newbery. (Korstanje, M. E., 2007). Por lo pronto, una propuesta hotelera en este aeropuerto no sólo sería viable, sino que, posiblemente captaría la atención y el consumo de los potenciales viajeros. Un estudio más exhaustivo y delimitado ayudaría a determinar qué tipo de actividades incluir y cuáles no.

Ahora bien, según los datos suministrados se puede afirmar que el tipo de alojamiento escogido está relacionado al tipo de segmento de viajero. Aquellos que viajan por negocios buscarán un tipo de alojamiento en comparación con los que ingresan para visitar a sus familiares y amigos. Sin embargo, surgen algunas incongruencias en los datos que suponen una nueva verificación. Por ejemplo, ¿por qué los hombres de negocio arribados por Newbery eligen los mismos alojamientos que los turistas (ocio y vacaciones) arribados por Ezeiza?, ¿puede considerárseles un segmento común?, ¿es la nacionalidad aquella que condiciona más directamente sobre el tipo de alojamiento? (Korstanje, M. E., 2007, p.385).

Asimismo, puede decirse que los ingresos personales, para un número significativo de personas, suelen incidir en las decisiones de consumo, aunque no las condiciona del todo. Empero, no habría que descartar este factor ya que dentro del sistema capitalista en el que se vive, sin la mediación monetaria muchas actividades y/o compras no podrían realizarse. En este punto, el gasto turístico pareciera tener relación directa con el ingreso per cápita: los ingresos configuran patrones de estatus que se traducen en consumos pre-establecidos. (Revilla, G. & Bernard, A., 1998, & Gil, S. M.; Quintana, T. A., 2006).

[...] según los hallazgos de Cruz, Rollim y Vempre, la renta (sueldo) es el elemento más sensible en la demanda turística; sin embargo, también se destacan otros tales como seguridad, relación costo y beneficio, y proximidad geográfica entre centros receptores y emisores. (Korstanje, M. E., 2007, p.388).

Ya que el presente trabajo se detiene en el Aeropuerto Newbery, resulta importante señalar que el gasto promedio general ronda U\$ 65.16. Los mayores gastos los efectúan quienes se alojan en hoteles 4 y 5 estrellas (U\$ 157.20), seguido de hoteles 1,2 y 3 estrellas U\$ 116.24, casas familiares U\$ 44.65 y otros U\$ 37.39. (Korstanje, M. E., 2007).

Es claro que una porción significativa de viajeros tiene un poder adquisitivo alto, el cual debe considerarse al momento de saber qué tipos de consumo y compras realizan para que la propuesta hotelera se lleve a cabo con éxito.

3.1 Hoteles y ofertas novedosas de consumo en espacios aeroportuarios.

Contexto internacional

Los hoteles podrían pensarse como espacios especialmente diseñados para el confort y el descanso que buscan brindar cierto nivel de satisfacción en las personas para que tengan una feliz estadía, e incluso, los vuelvan a elegir. Probablemente, para muchos era impensado que establecimientos hoteleros se construyeran dentro de los aeropuertos: en la actualidad, éstos están presentes en los aeropuertos más grandes del mundo brindando ofertas de lujo y comodidades de las más sofisticadas.

De acuerdo a la lista votada en los World Airport Awards, los diez mejores hoteles junto a aeropuertos, en el 2018, son:

- 1- Crowne Plaza Changi
- 2- Pullman Guangzhou Airport
- 3- Hilton Munich Airport
- 4- Fairmont Vancouver Airport
- 5- Sofitel London Heathrow
- 6- Hong Kong Sky City Marriot
- 7- Langham Place Beijing
- 8- Regal Airport Hong Kong
- 9- Sheraton Amsterdam Airport
- 10- Hilton Frankfurt Airport (<https://www.elmundo.es>, 2018)

Entre sus particulares características pueden mencionarse sus habitaciones insonorizadas desde las cuales puede verse despegar a los aviones, piscina, gimnasios, spa, salón de bailes además de salas de negocios y eventos. A su vez, pensando en aquellas personas que viajan con niños/as se incluyen servicios como guardería infantil, club infantil y cunas.

El aeropuerto Changi de Singapur, además de constituirse como el más premiado a escala mundial, se destaca por su inmensa, variada y sofisticada oferta de diferentes propuestas para viajeros y visitantes. Entre sus múltiples servicios ofrece:

- Conexión a Internet y puntos de recarga gratuitos.
- Cinco (5) jardines temáticos (interiores y exteriores): Jardín de Cactus en la Terminal 1, Jardín Encantado, Jardín de Orquídeas y Jardín de Girasoles en la Terminal 2 y Jardín de Mariposas –el primero en el mundo– en la Terminal 3.
- Sala Baby Care donde hay juegos y espacios infantiles, inclusive dispensador de agua caliente.

- Sala de entretenimiento, comprendida por cines abiertos las 24 hs –Terminal 2 y 3– y juegos de video gratuitos –Terminal 2–.
- El Árbol Social, una innovadora idea basada en una escultura interactiva donde pueden compartirse fotos y videos, recuperándolos en visitas posteriores al aeropuerto –Terminal 1–. (<https://www.changiairport.com>, s.f.).

Imagen 1. Escultura interactiva "Árbol Social" - Aeropuerto Changi de Singapur



Fuente: (<https://www.singaporeair.com>, s.f.)

Esta idea del Árbol Social, donde confluye la creatividad, la tecnología y la innovación, generan un valor agregado para el público, quien en más de una ocasión asocia la visita a una ciudad con un recuerdo plasmado en una fotografía. Hacer uso de las múltiples ventajas de los dispositivos tecnológicos hoy constituye estar a la par de la sociedad que vive su vida también a través de ellos.

Por otro lado, el Sofitel London Heathrow se diferencia del resto debido a que el establecimiento se conecta a la terminal 5 del aeropuerto de Heathrow mediante una pasarela, también vinculada al resto de las terminales mediante un servicio gratuito de transporte entre ellas y al centro de Londres en apenas 21 minutos mediante un tren rápido. (Sofitel, 2018).

Considerando el concepto de aerotrópolis, noción que aglutina varios desarrollos comerciales complementarios, en la actualidad se diseñan ciudades surgidas en torno a un aeropuerto, constituyéndose así un entramado de negocios, industrias, viviendas, zonas de ocio que se benefician de la movilidad y de las conexiones ofrecidas por el espacio aeroportuario. A su vez, el tiempo y coste de trasladar personas y/o productos comportan

factores determinantes, razón por la cual varios de estos grandes complejos comerciales y de bienestar se han *hiperdesarrollado* en función de las necesidades propias y también de los potenciales consumidores. (Osorio & Durán, 2015).

Más allá de que los complejos hoteles mencionados califican de alta categoría, sus atractivas propuestas podrían implementarse, realizando los cambios pertinentes en relación a costos y espacios físicos, en aeropuertos más pequeños como ser el Aeroparque Jorge Newbery.

3.2 Latinoamérica y sus aeropuertos

Independiente del prestigio que conlleva disponer de una terminal moderna y frecuentada por las grandes aerolíneas, los aeropuertos son considerados elementos cruciales para el desarrollo económico de un país

Respecto a América Latina, el panorama no es muy prometedor debido a servicios aéreos reducidos y costosos, pocos aeropuertos y reducida comodidad para el viajero. Sin embargo, muchas ciudades latinoamericanas ya han realizado significativas inversiones en el sector. (<https://www.bbc.com>, 2016).

Según la organización SkyTrax –que premia a los aeropuertos más destacados a escala mundial a partir de una encuesta de satisfacción que mide parámetros como limpieza, gastronomía y entretenimiento para los usuarios– los diez mejores aeropuertos en Sudamérica son:

1. El Dorado (Bogotá, Colombia)
2. Mariscal Sucre (Quito, Ecuador)
3. Jorge Chávez (Lima, Perú)
4. José Joaquín de Olmedo (Guayaquil, Ecuador)
5. Guarulhos (Sao Paulo, Brasil)
6. Arturo Merino Benítez (Santiago, Chile)
7. Galeão (Río de Janeiro, Brasil)
8. Ezeiza (Buenos Aires, Argentina)
9. Guararapes-Gilberto Freyre (Recife, Brasil)
10. Aeroparque Jorge Newbery (Buenos Aires, Argentina).

(<https://www.clarin.com>, 2018)

A su vez, es importante señalar que en la región de Centroamérica y Caribe el Aeropuerto de Panamá ocupa el puesto 94 del top 100. "Posee una sala VIP con servicios que incluyen

recibimiento en puerta de desembarque, agilización de trámites y entrega de equipaje personalizada". (Guzmán, S. M. , 2018).

Entre los mencionados aeropuertos, el de Guarulhos, de la ciudad de San Pablo, Brasil, sería el destacado dentro del territorio sudamericano y pionero en la región ya que cuenta con su propio espacio hotelero dentro del sector aeroportuario.

Imagen 2. Tryp by Wyndham São Paulo Guarulhos Airport. Ala internacional



Fuente (<https://www.gru.com.br/>, s.f.)

El Tryp by Wyndham São Paulo Guarulhos Airport puede jactarse de ser el primer y único hotel del hemisferio sur, ubicado en la zona restringida de una terminal aérea. Este hotel de 4 estrellas dispone de 80 habitaciones modernas para aquellos pasajeros que se encuentran en tránsito, desde el año 2015 (<https://www.gru.com.br/>, s.f.)

Asimismo, dentro del mismo aeropuerto se encuentra el Fast Sleep - Repouso e Banho, cuya administración lleva adelante SLAVIEIRO HOTÉIS, hotel dotado de 52 pequeñas habitaciones y 13 suites, situado en el Piso 0 de la Terminal 2, cercano a los arribos de vuelos nacionales.

Imagen 3. Fast Sleep- Repouso e Banho. Unidad del ala nacional



Fuente: (<https://www.gru.com.br/>, s.f.)

Imagen 4. Fast Sleep - Repouso e Banho. Salón de Belleza y Spa



Fuente: (<http://www.fastsleep.com.br>, s.f.)

Imagen 5. Fast Sleep - Repouso e Banho. Habitación con cama doble



Fuente (<http://www.fastsleep.com.br>, s.f.)

Imagen 6. Fast Sleep - Repouso e Banho. Habitación con cama cucheta



Fuente: (<http://www.fastsleep.com.br>, s.f.)

Como puede observarse, el hotel es de características sencillas sin que ello reste comodidad y confort a quienes opten por hospedarse allí. Además, cuenta con spa y salón de belleza como valor agregado a la propuesta de simplemente descansar.

Por su parte, en Argentina, AA2000 se distingue por diferentes acciones de tinte cultural. En 2016 se lanza “Orquestas Aeroportuarias”, un programa de becas destinado a incentivar el desarrollo intelectual y artístico de jóvenes y adolescentes de clases sociales vulnerables que hayan participado en las Orquestas infantiles y juveniles. "Entre sus espectáculos, durante 2016 participaron en el lanzamiento del Reporte de sustentabilidad 2016; y realizaron conciertos Navideños en los Aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque [...]". ("AA2000, Reporte de sustentabilidad", 2016, p.71).

Durante 2016, en agosto, la orquesta brindó un concierto en el Aeroparque Jorge Newbery, con motivo de la inauguración de la muestra de Alejandra Mettler “Vamos”.

Esta obra es una fracción de la bandera argentina tejida de 130 metros de largo que requirió más de 70.000 horas de trabajo voluntario por parte de comunidades de pueblos originarios, escuelas y otras instituciones donde niños, hombres y mujeres realizaron cada uno un paño celeste o blanco de 30 por 30 centímetros que luego fueron cosidos. ("AA2000, Reporte de sustentabilidad", 2016, p.72).

Y en diciembre de ese mismo año hicieron otra presentación, en iniciativa conjunta con Carolina Herrera, dentro del Aeropuerto de Ezeiza con motivo del mes de la Navidad. (<http://www.eldiariodeturismo.com.ar/>, 2017).

Iniciativas de estas características, netamente culturales, dentro de los aeropuertos de Buenos Aires indican la posibilidad de desarrollar proyectos e ideas innovadoras para brindar un mayor confort a los pasajeros, además de brindar más y mejores servicios.

Imagen 7. Concierto de Navidad en Aeropuerto de Ezeiza



Fuente: (<http://www.eldiariodeturismo.com.ar>, s.f.)

Imagen 8. Orquesta aeroportuaria en el Aeropuerto de Ezeiza



Fuente: ("AA2000, Reporte de sustentabilidad", 2016)

METODOLOGÍA

Este TFM se realiza a partir de un diseño mixto, ya que el desarrollo tiene sus bases en una investigación cualitativa como cuantitativa. Su análisis es descriptivo-explicativo dado que se describe la situación actual de los aeropuertos de Buenos Aires explicando sus falencias y cómo sería posible resolverlas.

La investigación es de corte transversal ya que se describe la exposición del público consumidor del transporte aéreo en los aeropuertos y cómo ello es determinante para mejorar los espacios aeroportuarios comerciales (existentes o no), sus servicios, y así satisfacer con óptimos recursos las necesidades (latentes) de estas personas, perfeccionando especialmente las actividades comerciales de este tipo de terminales. Para este trabajo, el estudio de caso es el aeroparque metropolitano Jorge Newbery. Las fuentes primarias de información serán proyectos y/o propuestas de mejora de aeropuertos de distintas partes del mundo y como fuentes secundarias serán libros, documentos existentes, artículos periodísticos y/o de revistas especializadas.

Los instrumentos de recolección de datos serán tanto documentos de la unidad de análisis como entrevistas y encuestas que permitirán un análisis profundo y exhaustivo de los aeropuertos en Buenos Aires.

Los ejes conceptuales sobre los que gira el análisis son:

- ✓ Actividades comerciales en aeropuertos,
- ✓ Espacios comerciales en aeropuertos y su diseño,
- ✓ Capacidad de los aeropuertos para generar ingresos,
- ✓ Actividades complementarias para el sector aeroportuario.

Asimismo, en función de considerar la opinión del público consumidor de los múltiples servicios brindados en Aeroparque J. Newbery, se procede a realizar una encuesta (instrumento de recolección de datos) de 18 preguntas que permitirían saber qué aspectos son considerados más significativos para quienes visitan este espacio aeroportuario y tienen hábitos de consumo dentro de centros comerciales.

La muestra se compone de 250 encuestados, seleccionada de forma aleatoria, número que permite estimar que el nivel de confianza de los resultados obtenidos sea aproximadamente del 95%, ya que para una población relativamente grande –total de pasajeros que pasan por Aeroparque J. Newbery– el tamaño de la muestra (entre 200 y 300 personas) resulta suficiente para obtener resultados fiables, estadísticamente hablando. (Grima Cintas, P. , 2010).

HALLAZGO - DESARROLLO

1. Aeroparque Jorge Newbery. Una idea innovadora

Debido al sustancial tránsito de pasajeros en el Aeroparque Jorge Newbery, sea por los vuelos de carácter nacional que involucran a las 24 provincias argentinas como los internacionales cuyos destinos sólo son de países limítrofes, introducir mejoras o nuevos emprendimientos dentro del perímetro que ocupa significaría crear oportunidades y fortalezas tanto para los pasajeros como para quienes trabajan en el sector. Su ubicación en la cosmopolita ciudad de Buenos Aires, Capital Federal del territorio argentino, donde confluyen turistas nacionales como del resto del mundo por su atractivo turístico –casco histórico, la calle Corrientes y sus teatros, museos, bares y restaurantes además de su amplia vida nocturna– hace propicia la idea de diseñar espacios para beneficio y comodidad de los pasajeros aeroportuarios.

El servicio de alojamiento u hotelería es una prestación cada vez más solicitada y requerida por los pasajeros del transporte aéreo, especialmente, por los viajeros frecuentes de negocios que necesitan “hacer tiempo” entre un vuelo y otro, entre una terminal y otra.

Resulta frecuente encontrar, en los grandes aeropuertos internacionales a lo largo y ancho del mundo, grandes cadenas de hoteles, como Sheraton, Hilton, Radisson, Hyatt y Ramada.

Estos hoteles pueden ubicarse dentro de las terminales aeroportuarias, o en las inmediaciones de las mismas y deben brindar las mismas, o mejores, prestaciones y comodidades que ofrecen las sucursales urbanas de las mismas cadenas de hoteles.

Algo que se puede considerar revolucionario, en cuanto a la relación aeropuerto-alojamiento, es lo que se ha comenzado a ofrecer en los últimos años, en los aeropuertos londinenses de Heathrow y Gatwick, consistiendo en una excelente alternativa para los pasajeros que deseen descansar unas horas entre un vuelo y otro. Esto refiere principalmente al nuevo y revolucionario servicio denominado Yotel, el cual es frecuentemente señalado por los usuarios, como una especie de combinación entre los famosos hoteles cápsula de Japón y las cabinas de lujo de la primera clase de las aeronaves. Este nuevo servicio de hotelería aeroportuaria ofrece habitaciones de diez metros cuadrados que carecen de ventanas al exterior, pero cuentan con ventanas internas, además de brindar modernas instalaciones, baño privado, acceso gratuito a internet de Wi-Fi, televisión por cable y películas para alquilar, entre otros servicios que pueden ser elegidos por los clientes. En conclusión, el servicio hotelero Yotel está basado en los hoteles cápsula japoneses, pero con un tamaño de habitación más grande, aunque no tanto

como para considerarse una habitación tradicional; el cual brinda al cliente habitaciones con camas dobles, camas sencillas, baños completos y privados, televisores de pantalla plana con señal por cable, conexión gratuita al Wi-Fi y servicio de habitación las 24 hs. No obstante, cabe mencionar que en la actualidad existen nuevas ofertas de consumo en los espacios aeroportuarios que se destacan por ser únicas y originales:

- *Hacer surf*. Implementado en el aeropuerto de Munich, esta actividad es muy utilizada por los pasajeros que pasan por esperas entre vuelos, por 19 euros la hora. Debido a la calidad de las instalaciones, ya se han realizado campeonatos y se brindan cursos para aprender este deporte.
- *Servicio de boda*. El aeropuerto de Schipol, en Amsterdam, cuenta con este servicio. El casamiento puede realizarse en una torre de control o puede hacerse a bordo de un avión.
- *Odontología*. El aeropuerto de Sao Paulo, en Brasil, pensó esta opción como una buena forma de aprovechar el tiempo entre trasbordos. Los servicios ofrecidos abarcan revisiones, empastes y blanqueamientos dentales.
- *Jugar al golf*. El aeropuerto de Incheon, en Corea del Sur, habilitó un campo de golf de 70.000 metros de superficie. Es importante señalar que para un emprendimiento de estas dimensiones es necesario contar con un determinado espacio físico.
- *Ver un acuario*. En el aeropuerto de Vancouver, en Canadá, puede disfrutarse de este tipo de atracción la cual es totalmente gratuita. (Sempere, M., 2018).

Dadas las características de los aeropuertos modernos más sofisticados puede afirmarse que

La relevancia que tiene un aeropuerto para el desarrollo de la ciudad y de su área de influencia (regional o estatal), e incluso como reflejo de lo que un país quiere o tiene que mostrar, justifica el importante esfuerzo económico que han realizado Estados, regiones, e incluso instancias de los gobiernos locales para dotarse de infraestructuras aeroportuarias, modernas, competitivas y que multipliquen la capacidad operativa, de acuerdo con las necesidades globales. (Diez Pisonero, R. , 2015, p.99).

De acuerdo a cifras proporcionadas por el Consejo Internacional Aeroportuario (ACI, en inglés), ya hacia el año 2010 el total de ingresos aeronáuticos a nivel mundial ascendía a 101.800 millones de dólares, de los cuales "[...] el 46,5% no dependen de la labor principal de gestión de los aeropuertos, sino de los elementos comerciales e inmobiliarios que se generan en el interior y alrededor de los mismos". (ACI Airport Economics Report, 2015, citado por Diez Pisonero, R., 2015, p.96).

Es claro que el conjunto de actividades periféricas que se generan en torno a los aeropuertos han adquirido una relevancia tal que ignorarlas o restarles importancia no sólo resta a la satisfacción de los usuarios, sino que puede afectar el prestigio del espacio aeroportuario, e incluso de la ciudad donde se encuentra. Sacar provecho de sus múltiples beneficios contribuye y complementa el atractivo turístico de la región geográfica en particular, y permite que tanto viajantes como habitantes del lugar puedan verse beneficiados con mayores ofertas de paseo, diversión y confort.

[...] cabe destacar la celebración de eventos deportivos y festivales culturales, así como la construcción de estructuras patrimoniales distinguidas como rascacielos, museos o aeropuertos. Estos planteamientos, de corte claramente neoliberal, intentan favorecer la competitividad territorial, y entre sus prácticas se incluye la elaboración de una imagen de ciudad o marca que incida en los rasgos de identidad, enfatizando la distinción, la modernidad y el vanguardismo del lugar frente al resto. (Markusen, A. & Schrock, G., 2006, Fuentes Arce, L., 2011, Canosa, E. & García, A., 2012, citado por Diez Pisonero, R. , 2015, p.103).

Como puede observarse, en la actualidad los aeropuertos

[...] se han convertido en elementos donde plasmar este tipo de actuaciones, ya que son recintos transitados por millones de usuarios cada año. Así, puede que un visitante o turista no contemple determinados edificios o monumentos en una determinada localidad o su entorno, pero todo aquel que acceda por vía aérea hará uso de esta infraestructura al ser un lugar de gran importancia en la entrada o salida de la ciudad. En este sentido, no

debe sorprender que se preste atención a la imagen que en éstos se proyecta, pues en algunos casos el número de personas que los transitan es igual o superior al de los hitos turísticos más visitados. (Diez Pisonero, R. , 2015, p.103).

Imagen 9. Centro Comercial (T3) del Aeropuerto Abu Dhabi



Fuente: (<http://kb2008blog.blogspot.com.es>, s.f.)

Imagen 10. Galería de arte en el Aeropuerto Internacional Hartfield - Jackson, Atlanta



Fuente: (<http://www.atlanta-airport.com/>, s.f.)

Imagen 11. Centro de Spa (Terminal C). Aeropuerto Internacional Libertad de Newark, New Jersey



Fuente: (<http://www.inc.com/>, s.f.)

Además de espacios gastronómicos –confiterías y restaurantes– y tiendas comerciales, hoy se ofrecen un abanico de experiencias más diversificadas, cuyo énfasis está en la diversión, el ocio y la relajación, revolucionando así la *clásica* sala de espera. (Diez Pisonero, R. , 2015).

Otro concepto que entra en escena es el de *identidad local*, desarrollado en distintos establecimientos del aeropuerto (Diez Pisonero, R. , 2015) donde se ofrecen productos característicos del país o la región como ser las especialidades gastronómicas, los souvenirs y las artesanías locales, entre otras ofertas.

Imagen 12. Panadería francesa Eric Kayser - Aeropuerto de París



Fuente: (<http://www.aeroportsdeparis.fr/>, s.f.)

Imagen 13. Relojerías Watch Center en el Aeropuerto Internacional de Ginebra, Suiza



Fuente: (<http://www.gva.ch/>, s.f.)

Imagen 14. Alfajores y dulces Havanna en Aeroparque Jorge Newbery, Buenos Aires

Producto	Código	Precio (USD)
Tableta de Chocolate con leche 80grs	400084	US\$ 5,5
Havanna Caja x 2 Alfajores Mixtos	500084	US\$ 4
Havanna Caja x 6 Alfajores Mixtos	500085	US\$ 9
Havanna Caja Premium x 24 Alfajores Mixtos	500405	US\$ 32
Multipack Tabletas de Chocolate	500086	US\$ 30
Dulce de Leche Havanna x 450 grs	500164	US\$ 10
Degustación Dulce de Leche Havanna x 450 grs	500038	US\$ 9
Meditación sin baño	500039	US\$ 9

Fuente: (<http://www.aa2000.com.ar/>, s.f.)

Otra herramienta, tal vez, en su mayoría, mejor aprovechada por la cultura asiática son los recursos naturales como la flora y la fauna que también hacen a la identidad de un país, motivo por el cual resulta significativo aprovechar para que un aeropuerto adquiera atributos particulares, propios de la cultura en la que nace.

Imagen 15. Jardín de Cactus, Terminal 1 del Aeropuerto de Changi, Indonesia



Fuente: (<https://www.changiairport.com>, s.f.)

Imagen 16. Jardín de Mariposas en el Aeropuerto de Changi, Indonesia



Fuente: (<https://www.changiairport.com>, s.f.)

Imagen 17. Jardín de Girasoles – Terminal 2, Aeropuerto de Singapur



Fuente: (<https://www.singaporeair.com>, s.f.)

La propuesta del presente TFM, en este caso, parte de proyectos realizados en otros aeropuertos (europeos) como ser el Hilton Munich Airport Hotel en Alemania o el Sofitel Londres Heathrow en Inglaterra.

Imagen 17. Hilton Munich Airport. Exterior - vista nocturna



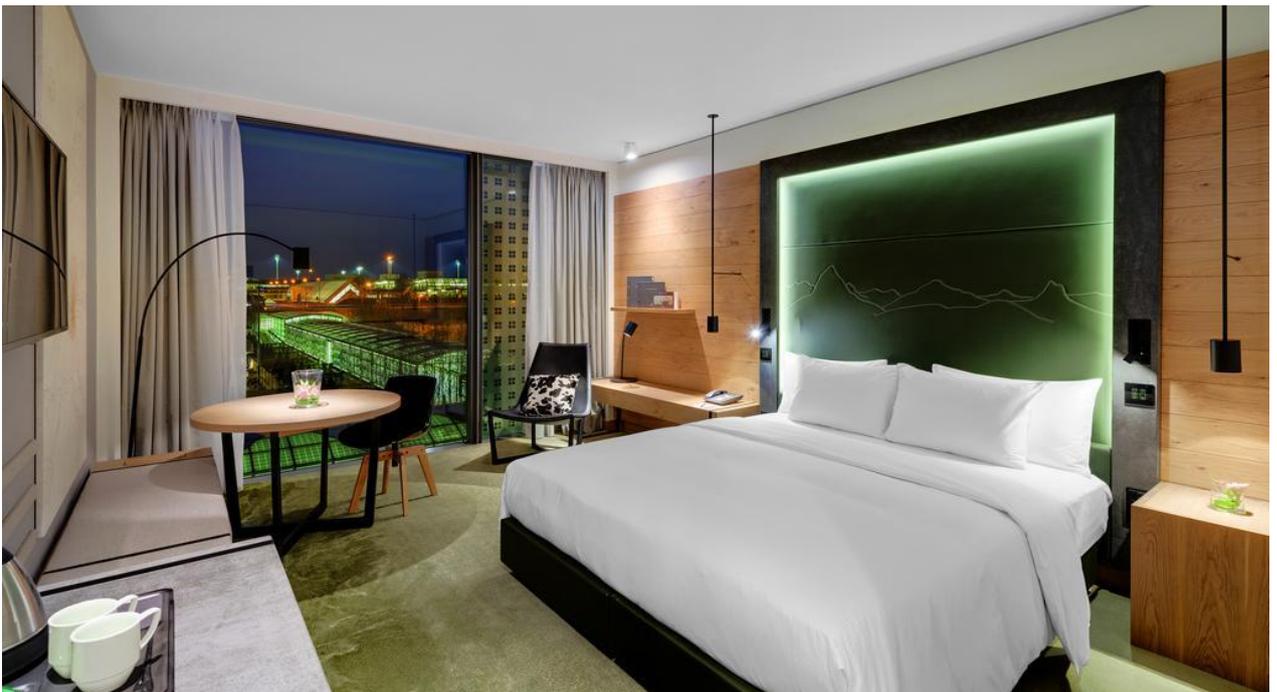
Fuente: (<https://www.hiltonhotels.de/>, s.f.)

Imagen 18. Hilton Munich Airport



Fuente: (<https://www.holidaycheck.com/>, s.f.)

Imagen 19. Hilton Munich Airport. Habitación con vista nocturna al aeropuerto



Fuente: (<https://r-ec.bstatic.com/>, s.f.)

2. Propuesta

En base a las modalidades y funcionalidades que proporcionan este tipo de hoteles, lo que se propone implementar en el aeropuerto Jorge Newbery (Aeroparque) es la creación de un hotel que reúna estas características. La idea es desarrollar un espacio cómodo, recreativo y multifuncional que pueda amoldarse a las distintas necesidades de los viajeros. Al mismo tiempo, que estos espacios ofrezcan flexibilidad frente a los escollos burocráticos que pueden entorpecer y ralentizar el proceso de búsqueda de hotel, registro de entrada y salida a un determinado horario, pago por día completo, etc. Para ello, se propone la creación de un hotel dentro del aeropuerto para aquellos viajeros que necesiten hospedaje entre vuelo y vuelo que les proporcione facilidades como check-in y check out automáticos para poder hacer los registros de entrada y salida del hotel sin la intervención de ningún recepcionista, a través de máquinas de autocheck-in, o a través de sistemas en los que se le asigna al cliente su habitación antes de llegar al establecimiento, habiendo hecho la reserva online previamente. El principal valor de este tipo de servicios es el de optimizar al máximo el proceso de check-in eliminando tareas que no aportan un valor imprescindible en la operatoria de recepción del cliente: tareas como el registro de datos personales que puede ser llevado a cabo por el cliente en el momento de la reserva. Con respecto al pago de la estadía, se propone ofrecer el pago por media jornada o por hora para aquellos viajeros que deban hacer una espera de varias horas, pero que no necesariamente deba ser un día completo; este es el caso de la mayor parte de los viajeros que deben hacer tiempo entre escalas donde, por ejemplo, una espera de 7 horas puede transformarse en una siesta, una ducha y un cambio de ropa. El pago de media jornada o por hora les estaría ofreciendo un precio más económico y ajustado a sus tiempos de estadía que otras opciones de hoteles que puedan conseguir fuera de los aeropuertos. Otro beneficio destacable sería la cercanía más próxima posible al siguiente vuelo, reduciendo los inconvenientes de llegar tarde al vuelo por el embotellamiento del tráfico. Con respecto a otras ventajas del complejo hotelero, se pueden mencionar diferentes actividades-espacios como pueden ser:

- Habitaciones simples con diseño minimalista para estadías cortas
- Spa
- Gimnasio
- Solárium (camas solares)
- Peluquería/Salón de belleza

- Guarda-equipajes/Vestuario
- Admisión de animales domésticos
- Pelotero y/o guardería infantil
- Instalaciones para personas con movilidad reducida
- Caja fuerte gratuita en recepción (siempre que se abone por algún otro servicio)
- Pequeñas muestras de arte (pintura, fotografía)

Solárium. Debido a la espera entre vuelo y vuelo –a veces de entre 3-4 hs– este servicio cuenta con la particularidad de que su uso puede determinarse por franjas temporales de 15 a 30 minutos dependiendo de la disponibilidad horaria del pasajero.

Guarda-equipajes/Vestuario. Debido a la posibilidad de recorrer el aeroparque, sea para ir a una confitería o para entrar en las diferentes tiendas comerciales, se torna necesario disponer de un espacio para dejar el equipaje. Pueden fijarse *lockers* para equipaje grande y mediano/chico. La comodidad y practicidad de este servicio haría que los pasajeros puedan desplazarse sin los incómodos bultos, especialmente si son de grandes dimensiones. También pueden aprovecharse para dejarse abrigos o bolsos pequeños por una tarifa más económica.

Peluquería/Salón de belleza. Este servicio representa hacer un aprovechamiento del recurso tiempo para todo tipo de pasajeros. El corte de cabello, el tratamiento de manicuría y pedicuría, faciales y/o mascarillas pueden ofrecerse como servicios premium de corta duración. Las mujeres, las mayores consumidoras de este servicio, pueden aprovechar para realizárselos, dependiendo su destino y disponibilidad horaria. Hay personas que, entre varios motivos, viajan por cuestiones laborales o fiestas de casamiento o 15 años, lo que las obliga a estar prolijas y bien peinadas frente a un evento particular.

Pequeñas muestras de pintura. En este caso, es posible que esto sea novedoso a escala mundial. Habría que evaluar la posibilidad de qué tipo de arte se puede exponer debido a los costos y a los permisos legales.

Pelotero y/o guardería infantil. Este servicio puede resultar útil en el caso de padres con niños pequeños. Al momento de realizar trámites burocráticos dentro del aeroparque o si deben realizarse compras que pueden demandar mucho tiempo, contar con un espacio infantil con personal responsable que cuide de los infantes se vuelve oportuno.

Habitaciones con diseño minimalista. Las habitaciones deben ser simples y sencillas, contando con todos los servicios que necesita una persona que utilice el hotel por una estadía corta. Internet Wi-Fi gratuito, televisión por cable, mesa de trabajo (para los

viajeros de negocios), baño completo, servicio a la habitación, entre otros, son algunas de las prestaciones que debería ofrecer el hotel.

Gimnasio/Spa. Los viajeros que deseen utilizar el servicio de gimnasio, contarán con diversos aparatos como cinta de correr, bicicleta estática y pesas. Si la intención es relajarse, el hotel brindará su servicio de spa, el cual deberá ofrecer sesiones de masaje, baños terapéuticos y exfoliación corporal.

Caja fuerte gratuita en recepción. El hotel debe brindar protección y seguridad para que los viajeros que transporten objetos de valor puedan resguardarlos en un lugar vigilado las 24 hs.

Admisión de animales domésticos. Este servicio es fundamental para aquellos viajeros que lleven a sus mascotas en avión. Por ello, es indispensable que el hotel tenga servicio de canil o guardería gatuno.

Instalaciones para personas con movilidad reducida. El establecimiento debe ser 100% accesible y contar con rampas, elevadores automáticos y entradas amplias adaptadas para personas en sillas de ruedas.

Para disponer de una idea mejor acabada, se muestra a continuación algunos renders sobre el Aeroparque J. Newbery que *visualizarían* algunas de las propuestas, particularmente, la instalación de espacios verdes o con vegetación y cómo sería una posible vista nocturna de un complejo hotelero.

Figura 3. Posibles modificaciones estructurales de Aeroparque J. Newbery



Fuente: (<https://bucket.glanacion.com/>, s.f.)

Imagen 20. Render de cómo sería el nuevo Aeroparque J. Newbery



Fuente: ([http:// www.aa2000.com.ar/](http://www.aa2000.com.ar/), s.f.)

Imagen 21. Render de cómo sería el nuevo Aeroparque J. Newbery - Vista aérea



Fuente: ([http:// www.aa2000.com.ar/](http://www.aa2000.com.ar/), s.f.)

Imagen 22. Render de vista al río en Aeroparque J. Newbery



Fuente: ([http:// www.aa2000.com.ar/](http://www.aa2000.com.ar/), s.f.)

Imagen 23. Render de hotel en Aeroparque J. Newbery



Fuente: ([http:// www.aa2000.com.ar/](http://www.aa2000.com.ar/), s.f.)

Imagen 24. Render exterior-esculturas en Aeroparque J. Newbery



Fuente: ([http:// www.aa2000.com.ar/](http://www.aa2000.com.ar/), s.f.)

Como puede verse, algunas de las imágenes están en sintonía con lo ya desarrollado en algunos aeropuertos como ser la exposición de esculturas y la ampliación de espacios verdes. Dada la ubicación geográfica del aeroparque J. Newbery, en plena Ciudad de Buenos Aires, capital de Argentina, sería beneficioso aprovechar las ventajas de su localización ya que ésta comporta un centro neurálgico de amplia vida cultural donde la circulación de turismo –nacional e internacional– y de sus mismos habitantes es continua y permanente a lo largo de todo el año.

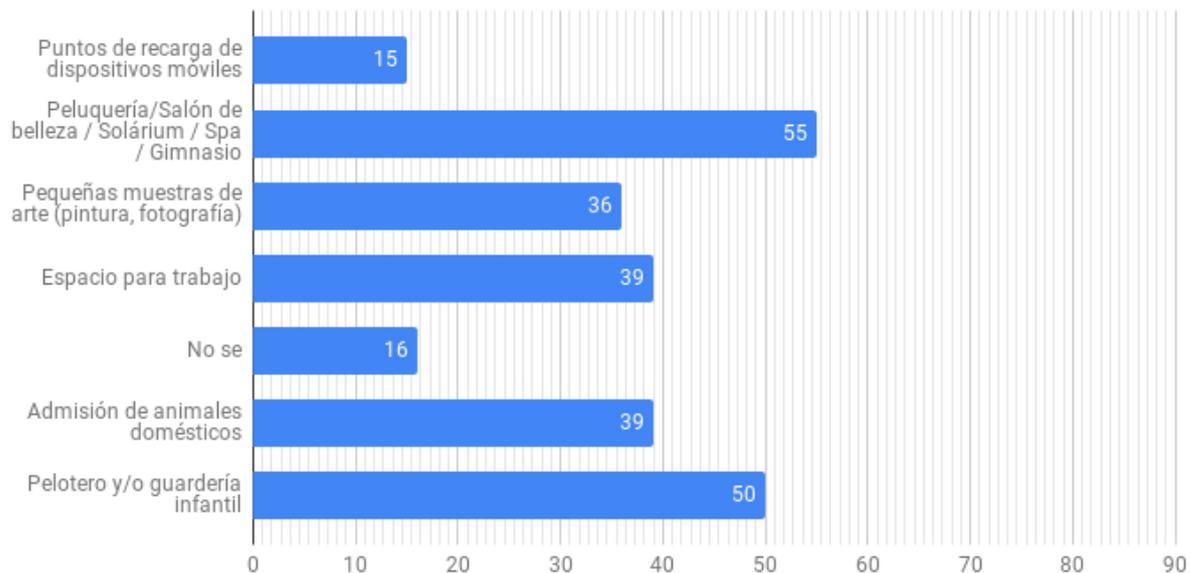
3. Perspectiva del pasajero/consumidor

La mirada y apreciación del público –consumidor y potencial cliente– es vital antes de emprender cualquier proyecto. A partir del valor asignado a determinadas cuestiones como ser puntos de recarga, desarrollo de áreas verdes o espacios infantiles puede saberse que tan necesaria o factible es la propuesta desarrollada.

La encuesta aborda centralmente dos cuestiones: la estadía dentro de Aeroparque J. Newbery y la habitualidad y tipos de consumo dentro de centros comerciales como ser los Shoppings (ver Anexos). De los resultados obtenidos, se ha efectuado una selección de los gráficos más significativos para incluir en el cuerpo de este TFM.

Gráfico 1. Posibles nuevos servicios en Aeroparque J. Newbery

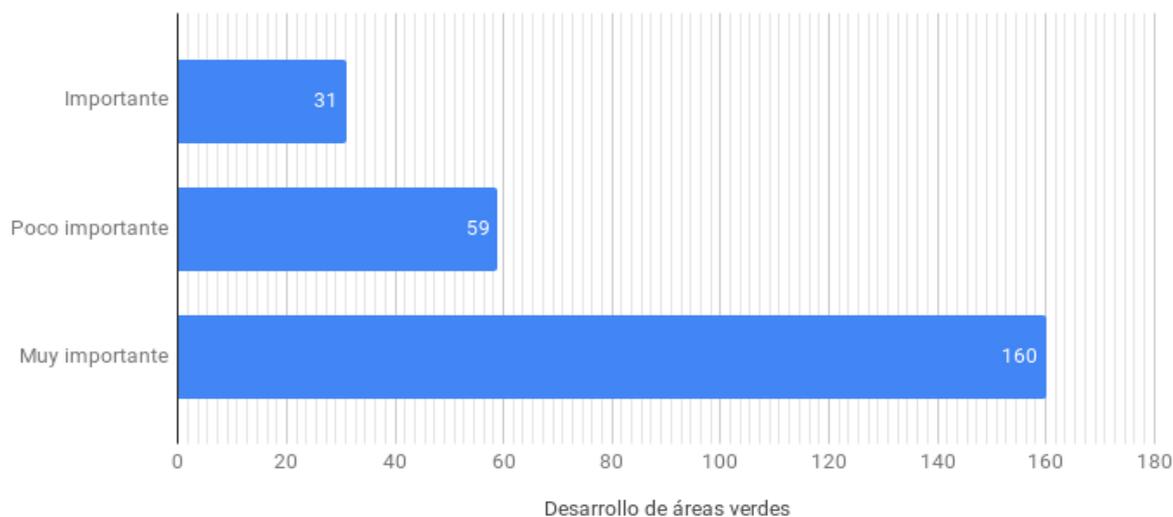
Si hubiese un pequeño complejo hotelero dentro del Aeroparque J. Newbery ¿qué servicios habría que ofrecer?



Fuente: Encuesta a 250 usuarios de Aeroparque J. Newbery

Gráfico 2. Importancia de sumar áreas verdes en Aeroparque J. Newbery

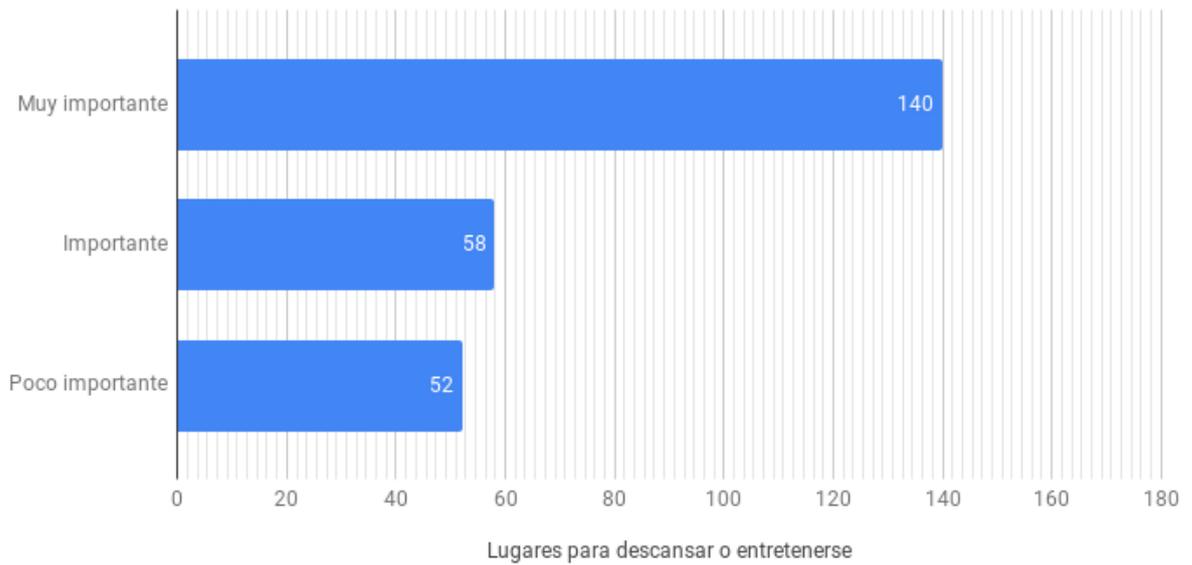
¿Cuales características le parecen más importantes para incorporar en Aeroparque?



Fuente: Encuesta a 250 usuarios de Aeroparque J. Newbery

Gráfico 3. Importancia de sumar lugares de descanso y/o entretenimiento

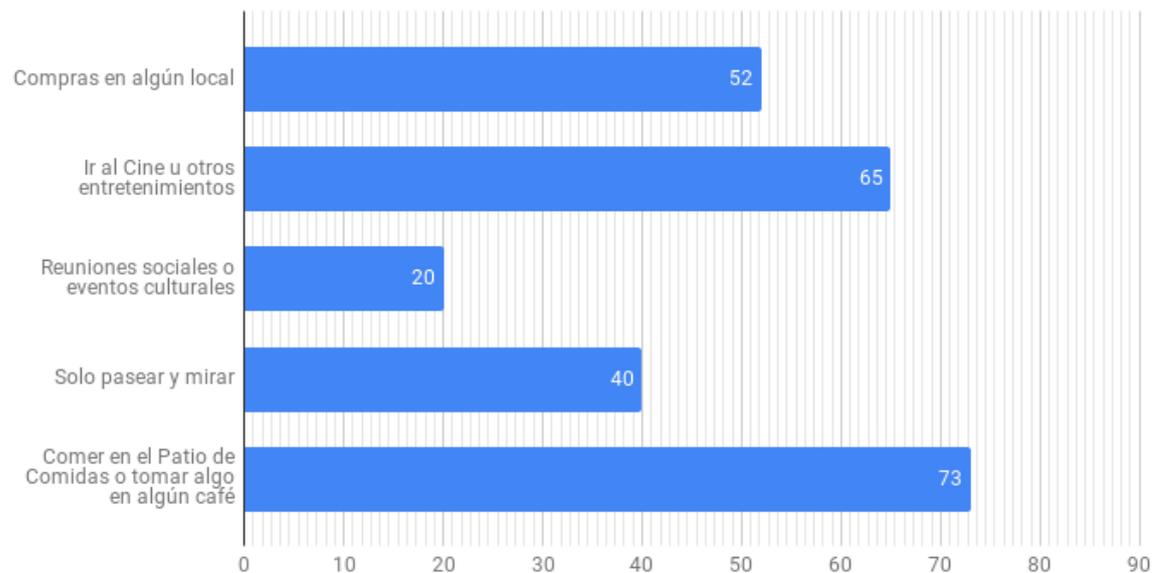
¿Cuales características le parecen más importantes para incorporar en Aeroparque?



Fuente: Encuesta a 250 usuarios de Aeroparque J. Newbery

Gráfico 4. Visitas a Shopping - Escenarios con los que se identifican

¿Con que escenario identifica más sus visitas?



Fuente: Encuesta a 250 usuarios de Aeroparque J. Newbery

Como puede observarse, en el Gráfico 1, al haber varias opciones, los resultados son bastante equitativos. Sin embargo, un 42% representaría una mayoría frente al resto pudiendo determinarse la importancia que adquiere el hecho de que haya espacios spa y solarium– dentro del complejo hotelero o del mismo aeropuerto.

Por otro lado, un 64% de los encuestados (160 personas) considera muy importante el desarrollo de áreas verdes, dato que indica el auge de este tipo de espacios en las grandes ciudades motivado tanto por modas y tendencias como por la necesidad de traer la naturaleza a lugares poco dotados de ella (Gráfico 2).

A su vez, al 56% le resulta muy importante la incorporación de lugares de descanso y/o entretenimiento (140 personas) lo que respalda la posibilidad de diseñar ideas similares al proyecto presentado (Gráfico 3).

Por último, puede notarse la amplia asistencia de público en shoppings (Gráfico 4) ya que, del total de los encuestados, un 76% afirma tener hábitos de consumo dentro de estos centros comerciales (patio de comidas, cine/entretenimiento, compras en locales). Estos resultados hacen saber que una variada oferta de ocio/consumo dentro del espacio aeroportuario puede constituir un beneficio poco explotado dentro del Aeroparque J. Newbery, motivo por el cual podría ser viable la propuesta desarrollada en el presente TFM.

Asimismo, las obras de ampliación y modernización de Aeroparque –que incluye áreas parquizadas entre otras remodelaciones– llevadas adelante por Marcelo Minolti y su equipo ya han sido autorizadas por la Legislatura porteña. No obstante, se convocará a una audiencia pública antes de que se dictamine la sanción definitiva.

(<https://www.clarin.com/>, 2018).

Este paso de carácter legislativo es de vital importancia ya que permite el avance de las reformas ya iniciadas que contemplan la apertura de nuevas oficinas y espacios comerciales, lo que permitiría materializar la propuesta presentada, en parte o en su totalidad.

CONCLUSIONES

En medio de esta era posmoderna, caracterizada por el capitalismo, la globalización y los cambios tecnológicos propios del siglo XXI, la amplia y variada oferta en medios de transporte para llegar a diferentes destinos turísticos, así como los espacios donde convergen los pasajeros que arriban o descienden de ellos son resultado del diseño, la innovación y la diferenciación.

A su vez, viajar en avión representa no sólo una experiencia altamente satisfactoria, sino que en ella confluye un elemento clave: el uso del tiempo. Mientras que las horas de viaje de un punto geográfico a otro son significativamente menores que viajando en por otros medios de locomoción, también los tiempos de las personas (pasajeros) son resignificados. El tiempo de viaje ahorrado constituye entonces una ventaja para el viajero quien si se ve en la necesidad de permanecer en el aeropuerto largas horas por cuestiones burocráticas – despacho de equipaje, *cheeking*– o por motivos de fuerza mayor –paros de los trabajadores aeronáuticos, demoras en los vuelos– puede sentirse incómodo y/o insatisfecho con la situación. Aquí es donde entran en juego las ofertas de ocio-consumo dentro de los espacios aeroportuarios ya que mediante éstas las personas no sienten el paso de las horas (sean muchas o pocas) distendiendo su mente de preocupaciones, en algunos casos menores, como ser el retraso de salida de un vuelo o cuando se realizan viajes con escala donde los tiempos de espera son sabidos de antemano por los pasajeros.

Asimismo, dependiendo del auge de habitantes y visitantes en la ciudad donde se localiza el aeropuerto, las exigencias y propuestas comerciales pueden que se vean obligadas a ser más novedosas, sofisticadas y/o creativas para cumplir con las expectativas del público en general.

Es así como el Aeroparque Jorge Newbery, sito en pleno corazón de la ciudad de Buenos Aires, capital de Argentina, constituye una oportunidad de crecimiento comercial no sólo en materia turística sino también para quienes viven en esta urbe.

Como ha podido verse, son múltiples y ampliamente novedosas muchas de las ofertas presentadas dentro de los aeropuertos, algunas gratuitas, lo que en parte podría pensarse como una forma de cuidar al viajero. Servicio de odontología, peluquería, spa, muestras de arte, cine, áreas verdes con flora distintiva como ser el Jardín de Cactus o el de Girasoles (en el Aeropuerto Shangi de Singapur) conforman el inmenso abanico de oportunidades para pasar el tiempo, distenderse siendo éstas y muchas más opciones de consumo, caracterizadas por el disfrute del ocio y bienestar, propuestas comerciales presentes en los espacios conocidos como shoppings.

Por otro lado, usuarios de Aeroparque J. Newbery –habituales u ocasionales– manifiestan la importancia de que haya más áreas verdes e incluso hacen saber que no habría suficientes espacios de distensión y/o entretenimiento allí. A partir de ello, consideran que lugares como spa, solarium y pelotero para los niños serían beneficiosos ya que el confort y el entretenimiento infantil parecen primar como necesidades puntuales a cubrir, las cuales también son satisfechas en los grandes centros comerciales conocidos popularmente como shoppings.

A partir de lo investigado y de los datos proporcionados por las encuestas puede determinarse que la propuesta esbozada en este TFM sería viable y compatible con las necesidades del público.

Asimismo, otro punto a favor es considerar que al realizarse vuelos con escalas o siempre que haya algún tipo de demora, el descanso para las personas es fundamental, motivo por el cual brindar opciones para el aseo personal y descansar se vuelve un elemento que marca la diferencia entre otros aeropuertos, elevando su nivel de calidad y status.

Sin embargo, no sólo quienes viajan en avión podrían verse beneficiados por un pequeño complejo hotelero en el Aeroparque. Aprovechar su amplio espacio –similar al de los shoppings– implica pensar ofertas novedosas también para los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires, quienes contarían con una propuesta comercial diferente e innovadora, especialmente por el lugar donde se haría.

En definitiva, las *aerotrópolis* han cobrado un auge tal que desaprovechar las ventajas que representa brindar mayores ofertas de ocio-consumo significaría restarle importancia a los aeropuertos asentados particularmente en ciudades capitales. El Aeroparque Jorge Newbery, por su cercanía al río y su ubicación en la capital de Argentina, constituye una significativa oportunidad comercial que marcaría la diferencia y sería el punto de partida para obras de remodelación en otros aeropuertos del país.

Bibliografía

- "AA2000, Reporte de sustentabilidad". (2016). Obtenido de www.aa2000.com.ar
- ACI Airport Economics Report. (2015).
- Adey, P. (2007). El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Banco Mundial. (s.f.). *Transporte aéreo, pasajeros transportados*.
<https://datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.PSGR>.
- Bork, A. . (2007). *El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante*. Universidad Complutense de Madrid, España: Tesis Doctoral.
- Bouillon, R. (1985). Planificación del Espacio Turístico.
- Callizo Soneiro, J. (1991). Aproximación a la geografía del turismo. Madrid. España: Editorial Síntesis.
- Canosa, E. , & García, A. (2012). El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante. Universidad Complutense de Madrid, España: Tesis Doctoral. .
- Cruz, M. J. V., Rollim, F. C., & Vempre, G. H. (2007). "Aplicación del modelo de datos en paneles en la identificación de los determinantes del turismo internacional".
- Diez Pisonero, R. . (2015). El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante. Universidad Complutense de Madrid, España: Tesis Doctoral.
- Fuentes Arce, L. (2011). El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante. . Universidad Complutense de Madrid, España: Tesis Doctoral. .
- Gartner. (s.f.). Gartner Confirm Customer Experience Is the New Battlefield.
- Gee, C. (1994). "International Hotels Development and Management".
- Geuens, M., Vantomme, D., & Bregman, M. (2015). *El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante*. Universidad Complutense de Madrid, España: Tesis Doctoral.
- Gil, S. M., & Quintana, T. A. (2006). "Diagnóstico, tendencias y estrategias de futuro para las agencias de viaje: el caso del sector español". Revista Estudios y Perspectivas en Turismo v. 15.
- Gil, S. M.; Quintana, T. A. (2006). En "*Diagnóstico, tendencias y estrategias de futuro para las agencias de viaje: el caso del sector español*" (págs. 327-349). Revista Estudios y Perspectivas en Turismo v15.

Giménez Mazó, E. (4 de Octubre de 2018). *"Ranking de los 20 aeropuertos argentinos con más tráfico de pasajeros en 2017"*. Obtenido de <https://aviacionline.com/2018/01/los-20-aeropuertos-argentinos-con-mas-trafico-de-pasajeros-en-2017/>

Grima Cintas, P. . (2010). *La certeza absoluta y otras ficciones. Los secretos de la estadística*. Barcelona, España: RBA Libros.

Guzmán, S. M. . (31 de Octubre de 2018). *"Los mejores aeropuertos de América"*. Obtenido de EL UNIVERSAL. México. : <https://www.eluniversal.com.mx/destinos/los-mejores-aeropuertos-de-america>

<http://www.aa2000.com.ar/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.aa2000.com.ar/dutyfreeshop.aspx>

<http://kb2008blog.blogspot.com.es>. (s.f.). Obtenido de <http://kb2008blog.blogspot.com.es/2008/07/why-do-we-spend-money-at-airport.htm>

<http://www.aeroportsdeparis.fr/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/fr-FR/Passagers/Boutiques-Services/>

<http://www.atlanta-airport.com/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.atlanta-airport.com/HJN/2009/08/passenger1.htm>

<http://www.eldiariodeturismo.com.ar>. (s.f.). Obtenido de <http://www.eldiariodeturismo.com.ar/wp-content/uploads/2017/12/navidad-2017-2.jpg>

<http://www.eldiariodeturismo.com.ar/>. (06 de Diciembre de 2017). Obtenido de Una Navidad distinta en el Aeropuerto Internacional Ezeiza: <http://www.eldiariodeturismo.com.ar/2017/12/06/una-navidad-distinta-en-el-aeropuerto-internacional-ezeiza/>

<http://www.fastsleep.com.br>. (s.f.). Obtenido de http://www.fastsleep.com.br/uploads/imagens/a_gal_506dec39a8077_1.jpg

<http://www.gva.ch/>. (s.f.). Obtenido de http://www.gva.ch/en/desktopdefault.aspx/tabid-146/449_read-409/

<http://www.inc.com/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.inc.com/business-travel-2011/best-airport-spa.html>

<https://bucket.glanacion.com/>. (s.f.). Obtenido de <https://bucket.glanacion.com/Intools/anexos/fotos/73/2073w1360q100.jpg>

<https://r-ec.bstatic.com/>. (s.f.). Obtenido de <https://r-ec.bstatic.com/images/hotel/max1024x768/955/95515425.jpg>

<https://www.bbc.com>. (15 de Abril de 2016). Obtenido de Los mejores y peores aeropuertos de América Latina: https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/04/160415_economia_aeropuertos_america_latina_lf

<https://www.changiairport.com>. (s.f.). Obtenido de <https://www.changiairport.com>

<https://www.clarin.com>. (03 de 04 de 2018). Obtenido de Este es el mejor aeropuerto de Sudamérica: https://www.clarin.com/viajes/mejor-aeropuerto-sudamerica_0_ByldC5q9f.html

<https://www.clarin.com>. (03 de 04 de 2018). Obtenido de Este es el mejor aeropuerto de Sudamérica: https://www.clarin.com/viajes/mejor-aeropuerto-sudamerica_0_ByldC5q9f.html

<https://www.clarin.com/>. (15 de Diciembre de 2018). Obtenido de El Aeroparque será más grande - La Legislatura autorizó su ampliación para mejorar los accesos y la seguridad.: https://www.clarin.com/arq/habilitaron-ampliacion-aeroparque-accesibilidad-seguridad_0_ZbSeTVv8X.html

<https://www.elmundo.es>. (09 de Abril de 2018). Obtenido de Los 10 mejores hoteles de aeropuertos del mundo: <https://www.elmundo.es/viajes/hoteles/2018/04/09/5aafb2bee2704e69748b4599.html>

<https://www.gru.com.br>. (s.f.). Obtenido de <https://www.gru.com.br/pt/PublishingImages/hoteis/fast-sleep.jpg>

<https://www.gru.com.br/>. (s.f.). Obtenido de : <https://www.gru.com.br/pt/PublishingImages/hoteis/tryp.jpg>

<https://www.hiltonhotels.de/>. (s.f.). Obtenido de https://www.hiltonhotels.de/assets/img/Hotel%20Images/Hilton/M/MUCTMHI/MUCTMHI_gallery_exteriornight.jpg

<https://www.holidaycheck.com/>. (s.f.). Obtenido de https://mediacdn.holidaycheck.com/w_1280,h_720,c_fill,q_80/ugc/images/c88dde80-6467-3ee5-9bf6-1f1a595cf8f8

<https://www.lanacion.com.ar/>. (s.f.). Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/2088361-como-sera-el-nuevo-aeroparque>

<https://www.microsiervos.com/>. (04 de OCTUBRE de 2018). Obtenido de Los aeropuertos con más operaciones de tráfico aéreo del mundo: <https://www.microsiervos.com/archivo/aerotrastorno/aeropuertos-mas-operaciones-traffic-aereo.html>

<https://www.singaporeair.com>. (s.f.). Obtenido de <https://www.singaporeair.com/saar5/images/flying-withus/before-the-flight/Social-Tree.jpg>

IATA. (18 de 10 de 2016). *Nota de prensa: Previsión del tráfico aéreo de pasajeros*. Obtenido de <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2016-10-18-02.aspx>

- Keeling, D. J. . (1993). "Transport and regional development in Argentina: structural deficiencies and patterns of network evolution". Yearbook. Conference of Latin Americanist Geographers.
- Korstanje, M. E. (2007). "Ingreso y alojamiento: una perspectiva macro sociológica para comprender el sistema turístico en la ciudad de Buenos Aires".
https://www.researchgate.net/publication/277110290_Renda_e_hospedagem_uma_perspectiva_macrosociologica_para_compreender_o_sistema_turistico_na_cidade_de_Buenos_Aires.
- Leiper, N. (1979). "The Framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist and the tourist industry". En *Annals of Tourism Research* 6 (págs. 390-407).
- Lipovich, G. A. (2010). *Los aeropuertos de Buenos Aires y su relación con el espacio metropolitano. La inserción del subsistema aeroportuario Aeroparque-Ezeiza dentro de la lógica del mercado aerocomercial y de la estructuración urbana*. Facultad de Filosofía y Letras. Buenos Aires, Argentina: Tesis de Doctorado en Geografía.
- Lyon, D. (2008). "*Filtering Flows, Friends and Foes*".
- Markusen, A., & Schrock, G. (2006). El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalización: una simbiosis necesaria y cambiante. . Universidad Complutense de Madrid, España : Tesis Doctoral.
- Martín-Cejas, R. R., & López del Pino, F. (2014). La generación de ingresos comerciales en los aeropuertos españoles. Las Palmas de Gran Canaria – Spain: Campus Universitario de Tafira.
- Molina, S. (1986). "Planificación del Turismo".
- Niefer, I. A. (2006). Segmentación por beneficios de los visitantes de la Isla Superagui: análisis multivariado para la identificación de segmentos del mercado eco-turístico.
- OACI. (s.f.). *Crecimiento del tránsito internacional y rentabilidad del transporte aéreo en 2016*.
<https://www.icao.int/Newsroom/Pages/ES/traffic-growth-and-airline-profitability-werehighlights-of-air-transport-in-2016.aspx>.
- Osorio García, M. (2004). La Complejidad del Turismo.
- Osorio, & Durán. (2015). *Contrato de Consultoría VE-118*. Colombia: Deloitte - Durán & Osorio Abogados Asociados. (2015). Contrato de Consultoría VE-118. Colombia.
- Revilla, G., & Bernard, A. (1998). Análisis de las necesidades y preferencias de la mujer de negocio en relación a la oferta hotelera.
- Rodrigue, J. P., Comtois, C, & Slack, B. (2006). *The Geography of Transport Systems*.
- Rowe, M. (1996). "A Brand is Bom".

- Sempere, M. (31 de Octubre de 2018). "*Los servicios más exclusivos que ofrecen los aeropuertos del mundo*". Obtenido de El Economista:
<https://www.eleconomista.es/evasion/viajar/noticias/8940202/02/18/Los-servicios-mas-exclusivos-que-ofrecen-los-aeropuertos-del-mundo-.html>
- Sofitel. (07 de Diciembre de 2018). *Sofitel Londres Heathrow*. Obtenido de
<https://sofitel.accorhotels.com/es/hotel-6214-sofitel-londres-heathrow/index.shtml>
- Soler Navales, S. (2017). *Innovación aeroportuaria al servicio del pasajero*. ETSEIB. Barcelona:
Trabajo de Fin de Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales.
- Vargas, E. M., & Esquivel, M. H. (2006). Importancia de la internacionalización de la empresa hotelera en el valle. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, v.15.
- Walker Info . (s.f.). Customers 2020.

ANEXOS

Modelo de Encuesta

ENCUESTA A USUARIOS DE AEROPARQUE J. NEWBERY

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para crear un mejor proyecto de renovación del Aeropuerto Jorge Newbery.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la tesis de investigación llevada a cabo para este efecto.

Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

1. Indique su edad

- de 20 años 20-30 años
- 31-40 años
- 41-50 años
- 51-60 años
- + de 60 años

2. Indique su género

- Femenino
- Masculino

3. ¿Cuánto ha sido el tiempo de demora entre vuelos en viajes con escala ?

- De 1 a 2 hs de espera
- De 2 a 4 hs de espera
- Más de 4 hs de espera
- No he tenido viajes con escala

4. ¿Cuáles son sus principales hábitos de consumo dentro de aeroparque?

- Bares / Restaurantes
- Perfumería / Vestimenta / Tecnología / Regalos / Souvenirs
- Kiosco / Cajero automático
- Prefiero no hacer consumos en el aeropuerto, salvo que sea necesario

5. ¿Considera que hay suficientes espacios de distensión y/o entretenimiento pasajero dentro del aeroparque?

- SI
- NO

6. Si hubiese un pequeño complejo hotelero dentro del Aeroparque J. Newbery ¿qué servicios habría que ofrecer?

- Peluquería/Salón de belleza / Solárium / Spa
- Admisión de animales domésticos
- Pelotero y/o guardería infantil
- Pequeñas muestras de arte (pintura, fotografía)
- Puntos de recarga de dispositivos móviles
- Espacio para trabajo
- No sé

7. Pensando en su experiencia de visita al Aeroparque, nos gustaría que nos digas que tan de acuerdo estas con estas frases.

	Muy de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	No Sabe
Fue una visita tranquila, relajada y placentera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
La pasé muy bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Resolví todo lo que vine a hacer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Ir a Aeroparque fue un mal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

8. ¿Cuáles características le parecen más importantes para incorporar en Aeroparque?

	Muy importante	Importante	Poco importante
Desarrollo de áreas verdes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estacionamientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar y Restaurantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lugares para descansar o entretenerse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedad y calidad de tiendas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Cuántas veces ha visitado usted centros comerciales y/o centros de entretenimiento en los últimos 30 días?

- 1 vez o menos
- 5 a 10 veces
- 10 veces o mas

10. ¿Con cuál escenario identifica más sus visitas?

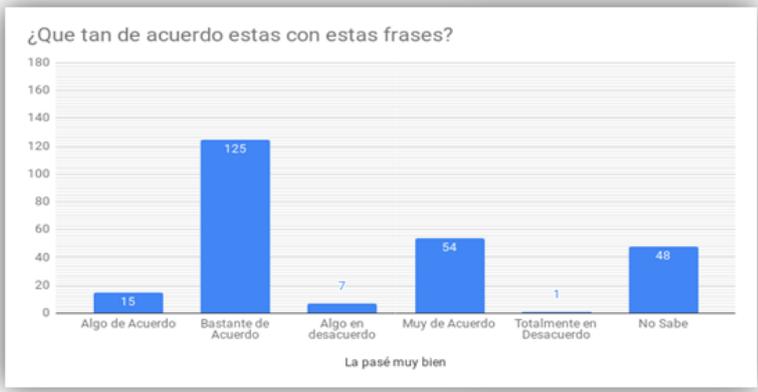
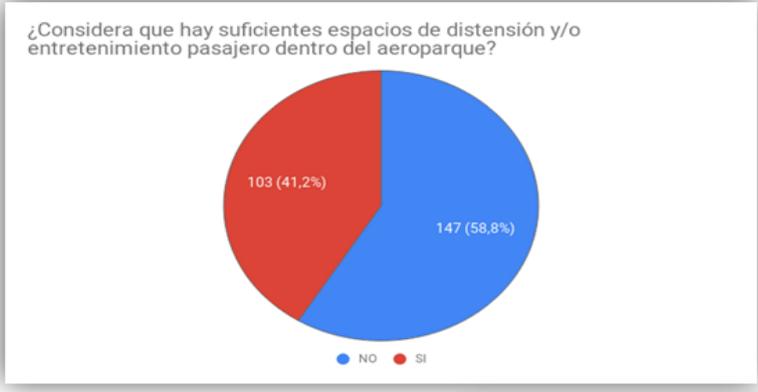
- Compras en algún local
- Solo pasear y mirar
- Ir al Cine u otros entretenimientos
- Reuniones sociales o eventos culturales
- Comer en el Patio de Comidas o tomar algo en algún café

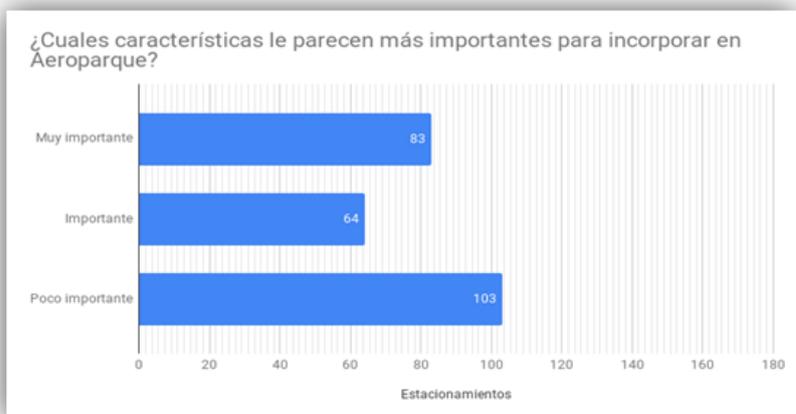
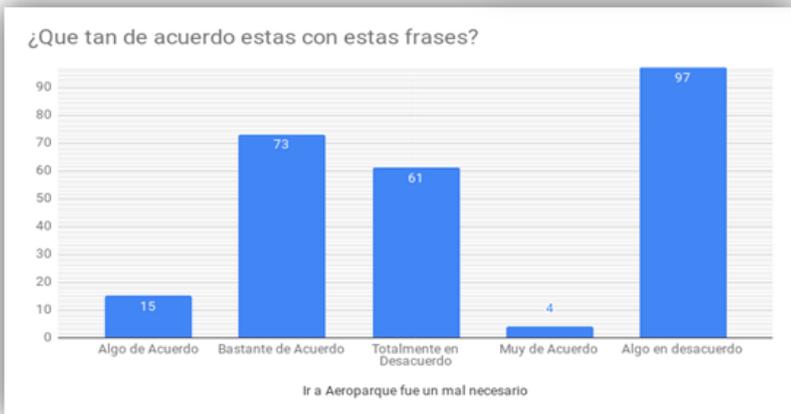
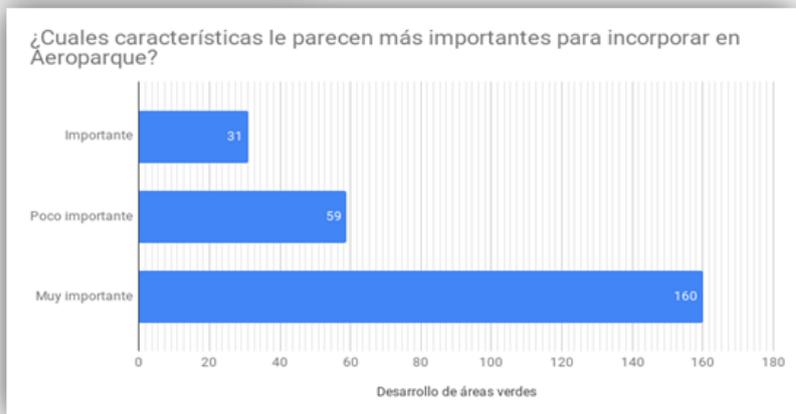
11. ¿Qué mejoraría en cuanto al servicio comercial?

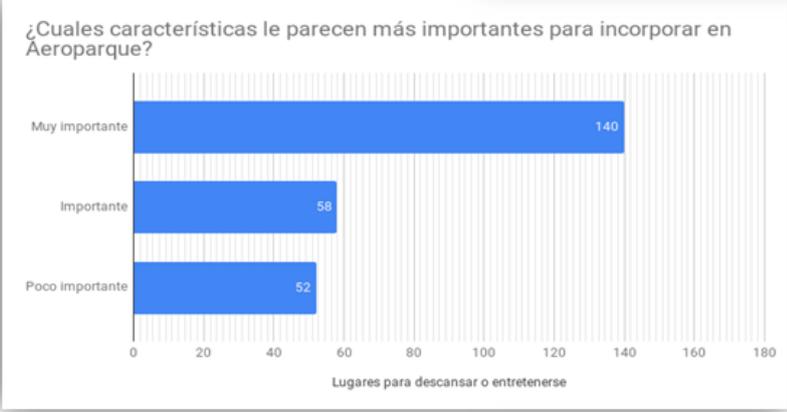
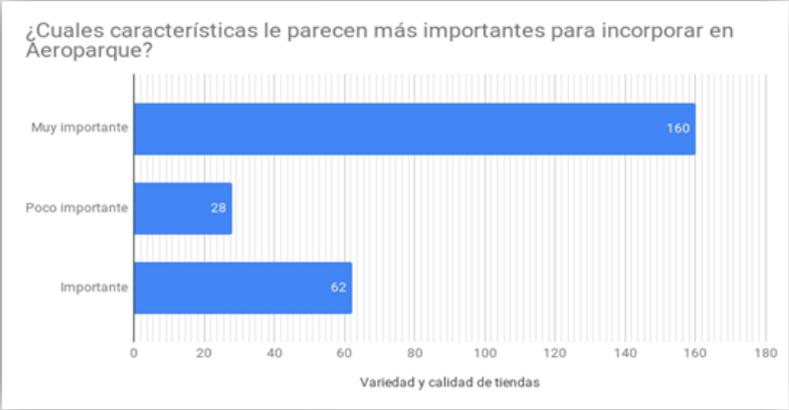
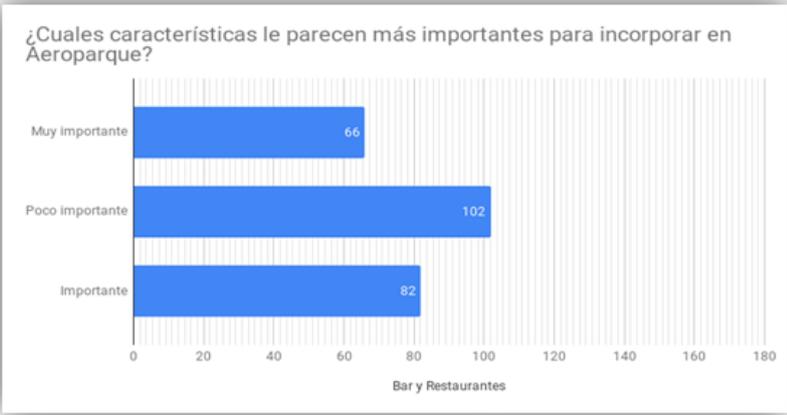
- Precio excesivo
- Mala atención del personal
- Escasa variedad de productos
- Mala calidad de alimentos
- “Precios Cuidados” engañosos
- Falta cajeros automáticos
- Nada
- Agregar espacios verdes

Resultados

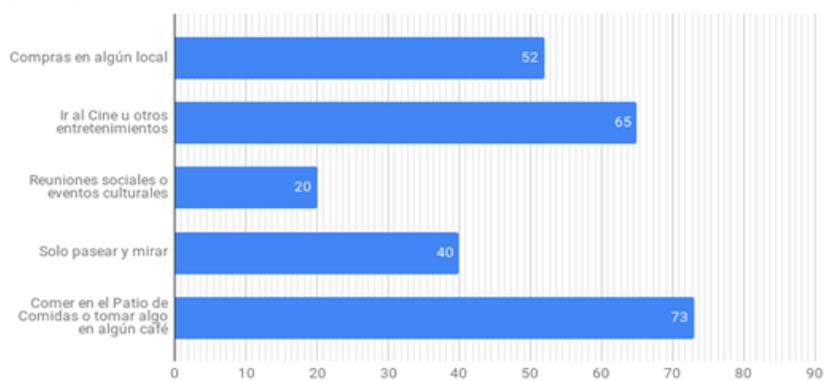
Muestra de 250 entrevistados - Gráficos







¿Con que escenario identifica más sus visitas?



¿Que mejoraría en cuanto al servicio comercial?

