

Más peruanos usan los aeropuertos

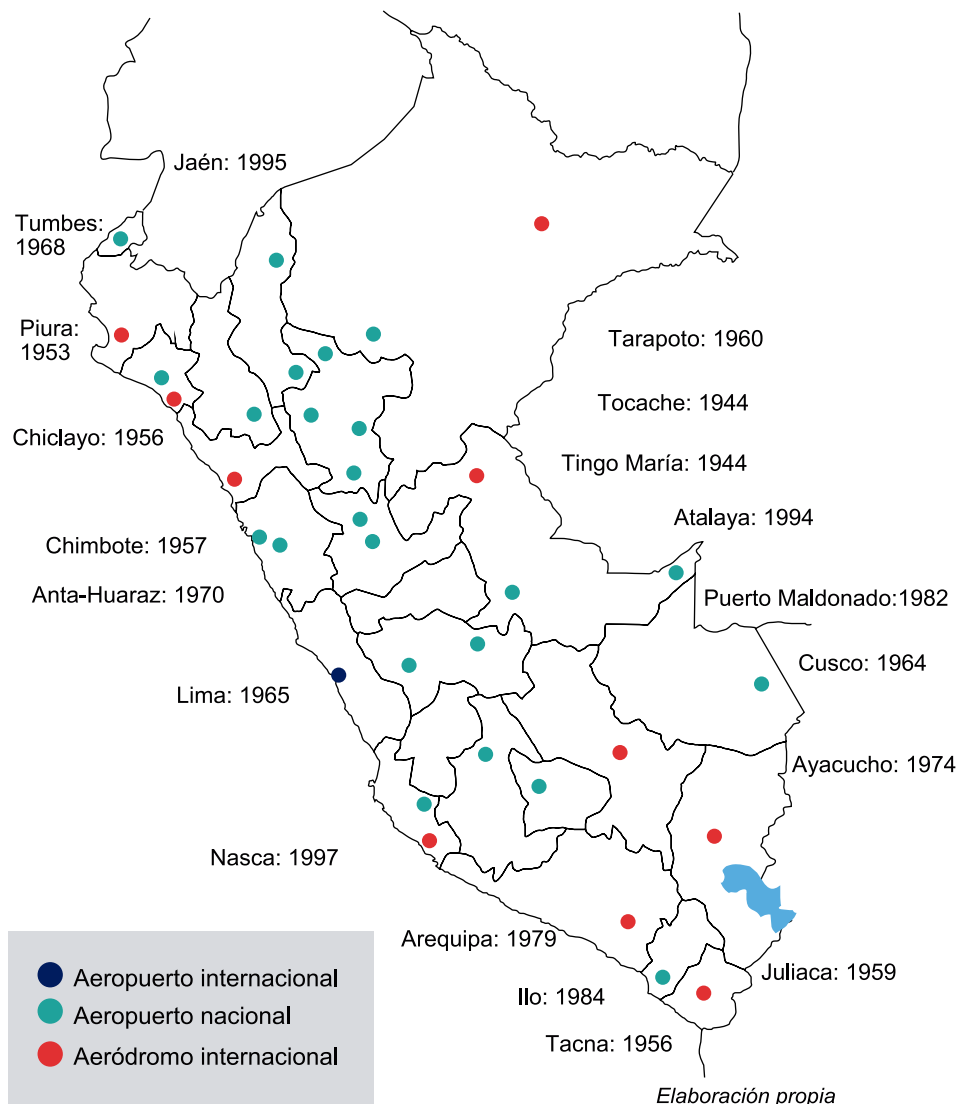
La agenda pendiente para un mercado que despegaba

Un destino, un aeropuerto, un avión, un vuelo, una ida y un retorno. El proceso de un viaje aéreo parece sencillo y hasta lógico para quienes han tenido esta experiencia, pero en realidad no lo es. La complejidad del sistema aeroportuario, cuyas operaciones implican diversos procesos, la intervención de distintos actores y el flujo de actividades por el que se tiene que atravesar para llegar al destino final; evidencian que estamos ante una industria que está obligada a funcionar como un reloj de la más alta sofisticación, donde cada pieza —y su interacción precisa— determina que partamos y lleguemos exitosamente a dónde queremos.

En nuestro país, el sector aeroportuario ha tenido un notable crecimiento en los últimos años debido a la promoción de la inversión en infraestructura, la modernización de los aeropuertos, la construcción de terminales regionales y el ingreso de nuevas aerolíneas; el sector ha logrado un aumento en la cantidad de pasajeros en el país y en la experiencia de calidad del servicio recibido. Solo en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, el más importante del país, el flujo de pasajeros ha tenido entre 2011 y 2014 un crecimiento de 33%, de 11.7 a 15.6 millones. Es decir, estamos ante una industria que despierta y un mercado que está desarrollando.

La tendencia del sector ha apuntado a la mejora de infraestructuras con una mirada comercial que permita el aprovechamiento de las mismas para una mejor atención a pasajeros y acompañantes. En ese escenario, en los próximos años, el sector seguirá desarrollándose, con la construcción del Aeropuerto Internacional de Chinchero (Cusco), que iniciará este año, y que será tres veces más grande que el actual Aeropuerto Internacional Velasco Astete; y la construcción de la segunda pista y segundo terminal del Jorge Chávez, que se espera inicie en 2016.

Principales aeropuertos y aeródromos nacionales e internacionales del Perú y sus años de fundación



Hoy, que más peruanos están viajando mucho más que antes, surge una oportunidad para que la industria aproveche el contexto brindado por los aeropuertos para **promover espacios de mayor corresponsabilidad y ciudadanía.**

Pero los desafíos del sector son más que infraestructura. Para comprenderlos es importante entender que la cadena de valor de la industria está asociada a un flujo complejo de actividades que determina la experiencia de los pasajeros y acompañantes, donde los aeropuertos o el vuelo son solo pasos que constituyen la experiencia en pleno. Así, al comprender cuál es el proceso, entenderemos que el reto de la sostenibilidad a la que nos enfrentamos exige un compromiso adicional: un compromiso como sector.

SOSTENIBILIDAD EN LA EXPERIENCIA DEL PASAJERO

Quizás uno de los desafíos más compli-

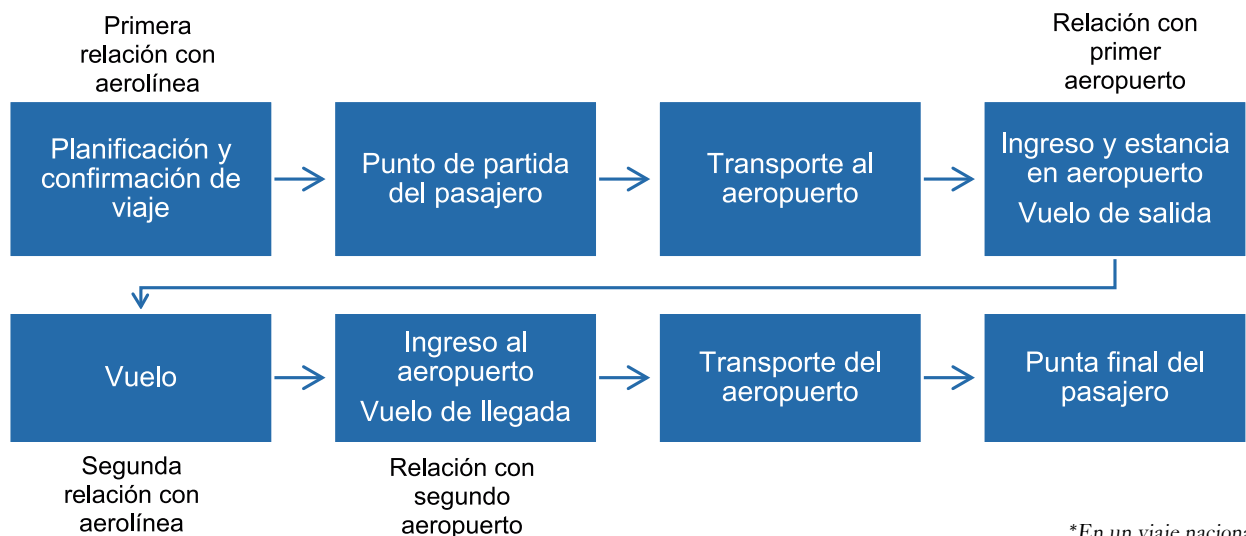
DOS DATOS
 En el mundo existen más de 49 mil aeropuertos. El Aeropuerto Internacional Hartsfield-Jackson (Atlanta, EE. UU.) tiene el mayor tráfico de pasajeros a nivel mundial, con 94.8 millones en 2014.

cados de la industria tenga que ver con la experiencia del pasajero, pues va más allá de la gestión en el espacio del aeropuerto. Es un reto complicado porque el

propio contexto peruano, caracterizado por la informalidad, juega en contra de una debida relación del pasajero con la industria.

Hoy que más peruanos están viajando y mucho más que antes, algunos sin la orientación sobre cómo desempeñar un rol ciudadano durante el viaje, es una oportunidad para la industria aprovechar el contexto brindado por los aeropuertos o vuelos para promover espacios de mayor corresponsabilidad y ciudadanía. Este desafío enfrenta a los operadores de vuelos y de aeropuertos a retos que implican conocer las necesidades de los pasajeros, como turistas o ejecutivos, pero principalmente en su rol de ciudadanos.

PASOS QUE INTERVIENEN EN LA EXPERIENCIA DEL PASAJERO*



*En un viaje nacional.

DESAFÍOS DE LA INDUSTRIA

Hemos mencionado que los desafíos en sostenibilidad del sector son diversos. A continuación, listamos los más importantes en materia de seguridad, medio ambiente, desarrollo de la comunidad e infraestructuras.

PRINCIPALES RETOS EN SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR AEROPORTUARIO

Medio Ambiente	Seguridad	Desarrollo de la comunidad	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de residuos, con énfasis en los peligrosos o que provienen de vuelos internacionales. • Gestión de emisiones, especialmente control de CO2. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de pertenencias, con atención en narcotráfico, mercancías ilegales o no permitidas. • Seguridad del pasajero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento y generación de <i>clusters</i> comerciales, fortalecimiento de proveedores locales. • Gestión de impactos asociados al ruido generado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de infraestructuras regionales. • Promoción de mejoras en infraestructuras que soporten el sector, como las relacionadas al turismo.

Elaboración propia

CONTEXTO PERUANO: EL GRAN RETO

El contexto peruano es quizás el gran desafío del sector. Entre los principales retos en sostenibilidad asociados al sector en el Perú encontramos:

- Formalidad de la cadena, asociada especialmente a los puntos previos y posteriores a la relación con el aeropuerto. En nuestro país, por ejemplo, pasa por la seguridad que ofrece el transporte público o los concesionarios de taxis del aeropuerto. Si bien no son temas de la gestión propia del sistema aeroportuario, son hechos del contexto que impactan en la percepción de pasajeros, acompañantes e incluso potenciales consumidores de los servicios comerciales que se brindan en el aeropuerto.
- Cumplimiento de las reglas por parte de los pasajeros. El aeropuerto es como

una ciudad dentro de otra ciudad, con reglas específicas de convivencia y de seguridad, por lo tanto, es un espacio de derechos y de deberes. La sensibilización de los pasajeros, acompañantes y comunidad aeroportuaria es vital para ofrecer una buena experiencia durante el tránsito.

- Promoción de prácticas ciudadanas en el espacio del aeropuerto y durante el vuelo, que permitan a los pasajeros manejar códigos ciudadanos en este nuevo espacio. Este reto se presenta con especial relevancia en pasajeros que viajan por primera vez, cifra que ha ido en aumento en los últimos años.

- Posicionamiento del sector y del país. Los aeropuertos no solo son el punto de conexión entre ciudades y países, son también el punto de referencia del país o ciudad donde se ubica, al ser el primer

y último punto de relación del pasajero con la ciudad. Es un reto pendiente de los aeropuertos o aerolíneas afrontar que, si bien son solo un momento en la cadena, tienen que pasar a posicionarse como uno de los mejores momentos del viaje.

- Desarrollo de la cadena de valor. En línea con el punto anterior el sector debe asumir el compromiso de desarrollar la cadena de valor de la experiencia de viaje. Este desafío pasa por integrar el desarrollo del sector turismo en el país como parte de los propios retos del sector aeroportuario.

Este es el panorama de sostenibilidad que el sector debe afrontar. Lo importante para lograrlo será virar del enfoque que observa solo la gestión del sistema aeroportuario al enfoque que ve la sostenibilidad en la gestión de toda la cadena de valor del viaje aéreo.