

# LOS SERVICIOS TURISTICOS DE LOS AEROPUERTOS

Por

Vicente Cudós Samblancat

Doctor Ingeniero Aeronáutico

Catedrático de Construcción de la especialidad de Aeropuertos. E.T.S.I. Aeronáuticos.

Director de Instalaciones y Equipos Tierra en Iberia Líneas Aéreas de España, S. A.

Aunque no lo parezca, el concepto de turismo es algo difícil de definir, y mucho más en un país en el que contamos con autoridades mundiales de la categoría de mi amigo Juan de Arespachoga, que a todos nos puede dar lecciones sobre este tema, pero podríamos decir que se trata de un movimiento de personas y que, hablando en términos estrictamente económicos, representa más un mercado que una industria. Generalizando, podríamos expresar el turismo como el impacto o la incidencia, de una población flotante en otra que está fija, es decir, residente, en una zona dada.

Los dos temas que hemos relacionado en este artículo, la aviación y el turismo, son lo suficientemente amplios como para llenar un gran número de páginas, pero debido al espacio disponible lo trataremos bastante superficialmente, haciéndolos coincidir y relacionarse en un mismo punto: el aeropuerto.

El turismo ha acelerado la conversión del transporte aéreo de minorías al transporte aéreo de masas, y en los momentos actuales el porcentaje de los pasajeros que vuelan por turismo supera al del viaje puro de negocios. El hecho de que tantos turistas elijan el avión no significa que nuestro medio de transporte en sí mismo sea especialmente atractivo para los turistas. La predilección de los mismos hacia el transporte aéreo, así como al de otros servicios básicos que ofrece la aviación, es una combinación consecuente de tiempo y precio.

Los aeropuertos están afectados por el tipo de pasajeros al que tiene que servir. Así, por ejemplo, el turista que viaja por grupos únicamente utiliza el aeropuerto como punto de transición, sin enterarse prácticamente del paso por el mismo. Los viajeros por negocios y los

turistas individuales, en cambio, piden un servicio y una atención más rápida y completa.

En el futuro es muy posible que en todos los aeropuertos importantes se deba tener en cuenta la separación de estos dos tipos de pasajeros, mucho más a la vista de las previsiones que, a pesar del desarrollo alcanzado por el transporte aéreo, todavía está manteniendo unas cifras muy altas.

Se espera que para 1975 los servicios aéreos trasatlánticos, tanto en vuelos programados como de tipo «charter», alcancen la cifra de nada menos ¡18 millones! Las mismas previsiones dan para Europa más de 100 millones de pasajeros para 1975, de los cuales una parte importante serán pasajeros que viajen por razones turísticas.

Los factores principales de esta demanda del viaje turístico en avión son el incremento del tiempo libre y el dinero disponible, la aplicación de unas técnicas de comunicación mucho más perfectas, una mejor organización de los servicios aéreos, incluyendo la creación de las ofertas especiales con todo incluido (viajes IT), factores todos ellos que contribuyen en gran parte a afianzar y a aumentar el optimismo de estas previsiones, siempre que factores externos de tipo social, económico o militar no los afecten gravemente.

Aunque una buena parte de las actividades turísticas se desarrolla en su mayor proporción en el interior del país, es el viaje internacional el que experimenta un mayor crecimiento. Se ha calculado que el turismo mundial del tipo internacional experimenta un incremento medio anual de un 12 a un 13 por 100, mientras que el interior es de aproximadamente un 6 por 100.

Después de esta breve exposición de tipo general, entremos de lleno en el tema que nos ocupa y pasemos a ver primeramente cuál es la relación directa existente entre el transporte aéreo y el turismo. Como ya habíamos mencionado al principio, hay un punto de contacto entre ambos: el aeropuerto. Si bien el aeropuerto es una necesidad ineludible para fomentar un afluencia de turismo, no es por sí solo una atracción del mismo, pero indudablemente forma parte del sistema del transporte al que sirve. Por ello los principios que afectan al desarrollo del transporte en su vertiente turística se aplica al aeropuerto.

La elección del tipo de transporte por el viajero, así como cualquier otro servicio básico, depende de las combinaciones: tiempo, conveniencia o comodidad y precio.

Todos los viajeros se ven afectados por la permutación de los tres factores mencionados. Así, por ejemplo, un viajero indicado puede ser unas veces cliente de un tipo de viaje y de un tipo de servicio diferentes si viaja por negocios o viaje por placer. La decisión también se ve muy afectada cuando comparamos las posibilidades de los servicios con los ingresos personales de los viajeros, cuando son éstos los que pagan o cuando pagan las compañías o instituciones.

Los pasajeros que viajen por negocios pagarán un precio más alto por tener un servicio más rápido, aunque el motivo de su viaje sea estar unas pocas horas en un lugar determinado, aunque quizá tenga posibilidad de combinar algunas visitas turísticas dentro de un itinerario rápido.

Los pasajeros que viajan por turismo no tienen inconveniente en realizar viajes nocturnos, sacrificando tiempo e interés para obtener una mayor ventaja económica en sus vacaciones. Para él el producto total es el fin del viaje y sacrifica ciertas incomodidades hacia el interés total.

Pero ¿qué tipo de instalaciones puede encontrar este turista cuando se encuentra en tránsito procedente de un cierto punto?

Cada vez los aeropuertos se están volviendo más sofisticados en lo que a sus instalaciones se refiere y algunos alcanzan dimensiones verdaderamente descomunales, tal y como son Frankfurt, París, Fort Worth-Dallas, etc., que esta tendencia tiende a desaparecer.

En todo aeropuerto hay una gran variedad de instalaciones que pueden atender las necesidades de los turistas a la perfección, tal y como los servicios para alquiler de coches, servicios de información turística, servicios de hoteles, taxis aéreos, etc. Hay ciertos aeropuertos que incluso han instalado en las inmediaciones del mismo museos, tal y como el aeropuerto de Schiphol, en Amsterdam, en cuyas cercanías se encuentra ubicado el museo aeronáutico nacional llamado «Aviodome». Otros aeropuertos han montado en sus instalaciones terminales Museos de Arte Contemporáneo. Pero la gran mayoría de ellos poseen en su interior un sinnúmero de tiendas, libres de impuestos (las célebres «duty-free» o «tax-free shops»), en las que se venden licores, tabacos, cámaras fotográficas y de cine, televisión, radio, etc.).

Estos, llamémosle centros comerciales, están supervisados por la Gerencia del aeropuerto, que determina y controla la política que se

deberá seguir tanto en los precios de los artículos como el tipo de éstos y el servicio a los clientes.

Cualquier reclamación, petición, intercambio de correspondencia entre el centro comercial y el público será realizado por la gerencia del aeropuerto.

Estas tiendas libres de impuestos deberán estar situadas en las zonas de salidas del edificio terminal y dentro del área controlado por las autoridades aduaneras. Es decir, en la zona de pre-embarque de la terminal.

Por supuesto, en otros lugares del aeropuerto puede existir otro tipo de tiendas, pero sin estar sometidas a este tipo de regulaciones, es decir, sus productos se venden a precios normales.

Hay aeropuertos que cuentan con atracciones y desfiles de modas para todos los pasajeros (turistas o no) que incidan en él. Ciertos aeropuertos, la mayoría de los más importantes, cuentan con salas de conferencias, cines, e incluso en algunos, y mediante un precio módico, puede el aficionado a las cosas aeronáuticas seguir en conexión directa con la torre de control del aeropuerto, y por medio de una máquina combinación de «teléfono-tragaperras» la aproximación, aterrizaje y despegue de las aeronaves.

Por supuesto, que también en todos los aeropuertos proliferan las cafeterías y los restaurantes con nombres aeronáuticos, tales como «Leonardo da Vinci», «Lilienthal», «Wright Brothers», etc., y las instalaciones hoteleras anejas a los aeropuertos que son de gran importancia para los mismos y que han desencadenado por parte de las compañías aéreas grandes inversiones en las cadenas hoteleras.

Del dominio de todo el mundo es la actual masificación del transporte aéreo. Masificación producida principalmente por el turismo. De éste y de su incidencia en los aeropuertos españoles trataremos en la última parte de este artículo. Pero hay otros aeropuertos en Europa que calificaremos de «coloso» de las cifras, desde el punto de vista de pasajeros recibidos.

Por ejemplo, en el aeropuerto de Frankfurt utilizaron en 1972 la zona dedicada a los servicios «charter» cerca de tres millones de turistas. Se calcula que para 1976 esta cifra llegue a los seis millones de pasajeros, lo que supondrá aproximadamente el 30 por 100 del total del tráfico aéreo internacional del citado aeropuerto, que en la actualidad recibe aproximadamente unos 12 millones de pasajeros. Este

«boom» turístico de los aeropuertos no pasa desapercibido a buen número de empresas, que realizan por este motivo verdaderas campañas de publicidad a gran escala.

Con objeto de dar a conocer sus productos, se ha desarrollado un nuevo concepto llamado «Multivisión», que es un sencillo sistema audio-visual que proyecta una imagen al mismo tiempo en diferentes paneles. Estos van montados de una manera especial (con armadura metálica) e iluminados por la parte trasera. El pasajero ve constantemente estas imágenes en su recorrido al o del avión. En todo terminal hay repartido un número superior a 100 proyectores distribuidos en las salas de espera, posillos, cafeterías, etc.

Existen otros aeropuertos que, debido a sus buenas conexiones, permiten al turista curioso hacer un recorrido (aunque sea corto) por la ciudad a la que sirven. En efecto, al estar ligados a éste por un servicio de trenes rápidos, cuya estación se encuentra en la planta sótano de la terminal de pasajeros (figura 1), facilitan el desplazamiento del turista por un corto plazo de tiempo si así lo desea. Los aeropuertos de Bruselas, Frankfurt, Tokio, etc., ofrecen este servicio. En breve, también nuestros aeropuertos de Madrid y Barcelona estarán ligados a la ciudad por el citado servicio.

Para el turista que llega a una ciudad dada, el aeropuerto, además de haber sido quizá su puerta de entrada al país, representa también una de las curiosidades o «monumentos» que, con toda seguridad, desea conocer. El aeropuerto es una atracción turística desde cualquier punto de vista. Cualquier folleto explicativo o turístico de una cierta ciudad siempre nos recomienda que «visitemos el aeropuerto X de esa ciudad, que recibe miles y miles de pasajeros anuales, etc.».

Indudablemente el presenciar el aterrizaje, despegue y atención de los aviones es algo realmente entretenido, por lo menos así lo atestiguan las estadísticas concernientes a la cantidad de visitantes que, a lo largo del año, ocupan las terrazas de los aeropuertos para observar las operaciones anteriormente mencionadas.

El número de visitantes aumenta, por supuesto, en los meses de buen tiempo. Hay aeropuertos cercanos a las autopistas que desvían por algunas horas la atención de un porcentaje elevado de gente. Muchos consideran una experiencia realmente agradable «el encontrarse entre los aviones».

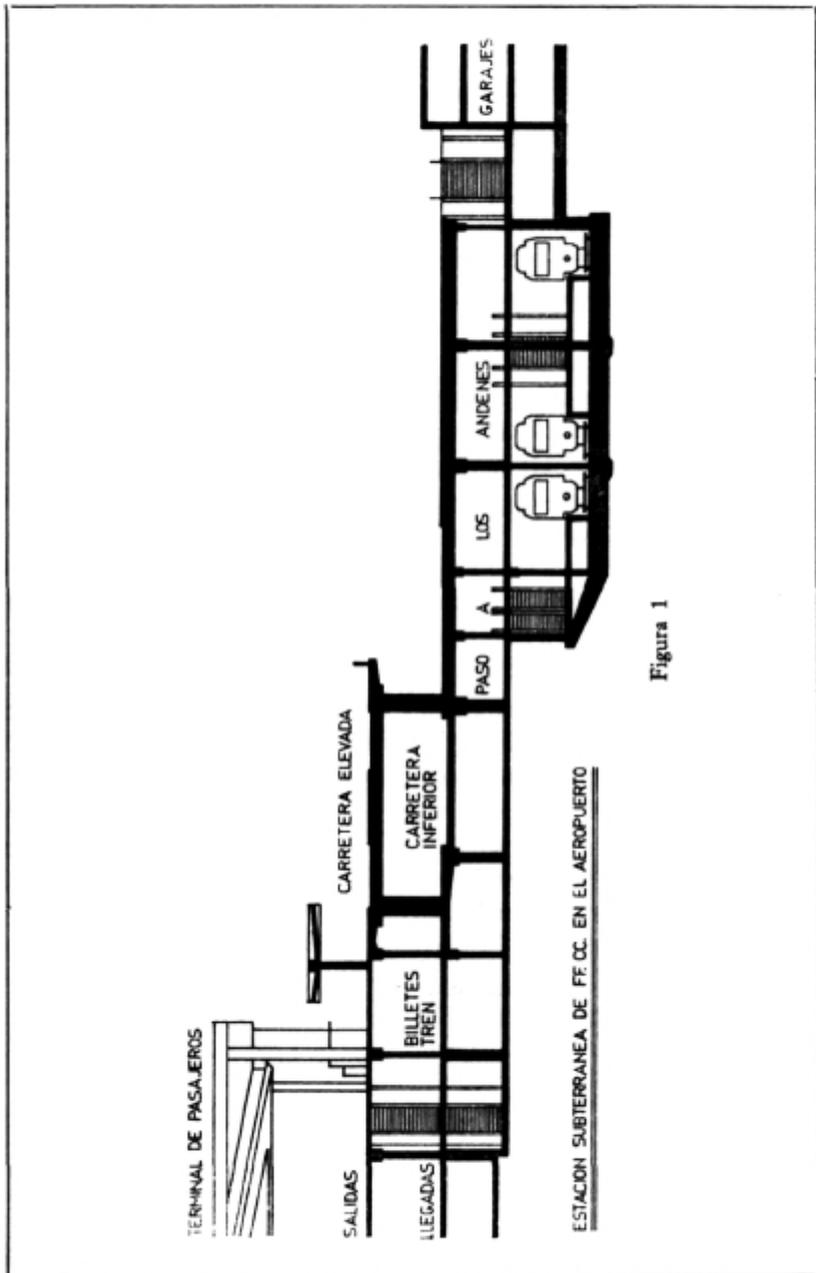


Figura 1

A lo largo de este artículo he hablado más o menos de aeropuertos extranjeros, ya que quisiera tratar de una manera especial la situación de nuestro país, y más particularmente la de nuestros aeropuertos frente a esta avalancha turística que nos llega de todo el mundo por vía aérea.

Existe una gran divergencia de opinión entre los países altamente desarrollados y los países en vías de desarrollo en lo que se refiere a las inversiones en los aeropuertos, especialmente en las estaciones terminales de pasajeros. Los países en vías de desarrollo se ven obligados a apartarse de las grandes soluciones internacionales tipo Frankfurt, París, etc., porque estiman que las inversiones necesarias para realizar estas soluciones no son interesantes para el país, máxime cuando se encuentra falta de recursos en temas más importantes que el del propio transporte aéreo, como son los problemas de la educación, de la seguridad social, etc., y aunque la gente del transporte aéreo pueda estimar como la faceta más importante de su vida el perfecto equipamiento de los aeropuertos, no lo ven así los Ministerios de Finanzas de los respectivos países.

España, en la concepción de sus aeropuertos, se encuentran en una postura muy difícil a causa de ser el turismo una de las principales fuentes de divisas del país. Somos un país en vías de desarrollo avanzado, pero otros campos de actividad más importantes que el transporte aéreo, al menos desde el punto de vista social, reclaman inversiones del Estado con preferencia a las del transporte aéreo, a pesar de que el número de turistas que nos visitan por el aire alcanza ya cifras del orden de más de 17 millones (1) y que en los aeropuertos españoles se realizan al año unas 400.000 operaciones de aterrizaje y despegue. Esto nos coloca a los proyectistas de aeropuertos en una situación muy difícil, y desde luego nos obliga a soluciones propias, porque si las inversiones son pequeñas para las necesidades, las necesidades son grandes en sí mismas y desde luego respecto a las inversiones. Por otra parte, el hecho de que sea el turismo, con su estacionalidad correspondiente, uno de los motivos fundamentales del alto nivel de operaciones que se registra en los aeropuertos españoles, su

---

(1) En 1972 se recibieron en el aeropuerto de Madrid-Barajas 6.744.890 pasajeros. En Palma de Mallorca se alcanzaron 6.970.445 (de los que 5.394.765 eran de vuelos «charter») y en Barcelona 3.593.850 pasajeros.

estacionalidad nos presenta otra serie de problemas en cuanto a la explotación rentable de los aeropuertos se refiere.

Se nos presenta el problema de que para proyectar una estación para horas punta en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Málaga, Las Palmas, Alicante, Gerona o Ibiza deberíamos recurrir a una superficie y unos medios, y, por tanto, a una inversión tan grande que resultaría muy difícil hacer rentable la explotación del aeropuerto a lo largo del año.

La hora punta registrada ya en el aeropuerto de Palma de Mallorca durante este verano ha rebasado los 4.800 pasajeros, pero esto sólo ha sido durante los fines de semana de los meses de junio, julio, agosto y septiembre. El resto del año la hora punta de este aeropuerto no pasa de 1.800 pasajeros. Si proyectamos una estación para resolver con sistemas tradicionales la hora punta de unos días al año, nos encontramos por lo menos con unos 200 días por año en que el rendimiento de esta estación va a ser tan bajo, que resulta imposible su explotación económica, a menos que figurase en las cuentas de explotación de los aeropuertos los beneficios indirectos que al país puede proporcionar este servicio, cosa que sería perfectamente factible.

Afortunadamente el tráfico estacional en un tráfico eminentemente «charter» muy dirigido en grupos y además fácil de manejar por esta circunstancia. Esta situación que se repite en España en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Málaga, Ibiza, Alicante y Gerona, nos ha hecho pensar en un nuevo concepto de estación terminal económica de muy poca inversión, con costos de explotación muy reducidos para manejar pasajeros en grupos, estación complementaria de la existente y que fuera de temporada se cierra sencillamente hasta esperar el próximo verano, con lo cual los costes de explotación directos se reducen prácticamente a cero.

Otro problema que se nos presentaba en estas estaciones era la posibilidad de que pudiesen ampliarse con facilidad a medida que las necesidades del tráfico lo fuesen exigiendo, y sin tener por ello que molestar la operación en la parte ya construida.

También exigía el Ministerio del Aire español la posibilidad de que pudiesen operar aviones del tipo B-747 en vuelo «charter» con unos 500 pasajeros por avión y con facilidad de containerizar y descontainerizar rápidamente los equipajes, especialmente a la vista de que ya para el primer verano de operación del «Jumbo», las autoridades

españolas habían recibido de las compañías gran cantidad de solicitudes de permisos. También se exigía del equipo de proyectistas que existiese una gran funcionalidad en la estación y una ausencia de lujos en la misma sin gran sofisticación en los sistemas de distribución y entrega de equipajes, con objeto de reducir los problemas de mantenimiento de la instalación y disminuir la inversión.

La estación debe poder despachar, con cierto grado de facilidad de Policía y Aduana, 3.000 pasajeros/hora en una primera fase, ampliable en el futuro a un mínimo de 6.000 pasajeros/hora.

Bajo estas premisas político-económicas y funcionales, y teniendo en cuenta que el tráfico «charter» está todo él dirigido por agencias que operan los pasajeros en grupos compactos del mismo idioma, grupos a los que no sólo se les lleva en el mismo avión, sino que además son trasladados en el mismo autobús al hotel con un orden que no puede conseguirse, como es natural, con un tráfico normal convencional, adoptamos las siguientes premisas funcionales para el diseño:

La primera era construir la estación con módulos ampliables con objeto de ir absorbiendo, inversiones escalonadas, los aumentos de tráfico.

En la segunda definíamos como capacidad de cada módulo 1.500 pasajeros/hora, que coincidía con las previsiones de tráfico de los aeropuertos turísticos.

La tercera premisa era la de facturar por canales, a la vista del tipo de tráfico tan definido que se debía atender.

La cuarta era estudiar la posibilidad de una operación muy simplificada, de forma que los autobuses de las agencias pudieran llegar hasta el propio avión y recoger directamente los pasajeros y sus equipajes, con lo cual, además de aumentar la velocidad de la estación, se disminuía el coste del manejo. Y, finalmente, que también pudiese realizarse la operación de facturación simultánea de un aeropuerto convencional.

Bajo estas condiciones se adoptó un módulo de dos plantas de 120 metros de longitud por 50 metros de profundidad, con un porche intermedio en la planta inferior para el paso de autobuses y para el manejo de los equipajes de salida.

Cada módulo dispone de dos canales de salidas y dos de llegadas,

uno de ellos preparado para atender a un B-747. A su vez este último canal se puede desdoblar en dos para aviones de menor capacidad.

La superficie total de cada módulo entre las dos plantas es de 12.000 metros cuadrados, de los cuales prácticamente 9.000 de ellos están específicamente dedicados a los pasajeros.

Se da una importancia especial a la vista de la experiencia adquirida en España a la sala de salidas, debido a los frecuentes retrasos, bien por avería técnica o por cualquier otra razón que se presente en el tráfico «charter», lo cual añadido a la programación tan estricta de los hoteles de nuestras zonas turísticas obligaba a disponer de un gran volante de reserva de espacio para pasajeros de salida en vuelos retrasados.

#### *Descripción de la operación de salida.*

Un autobús de agencias viniendo del hotel llega al terminal al canal correspondiente (anglosajón, latino, nórdico, etc.). Las operaciones que permite esta estación son las siguientes:

a) *Operación más simplificada.*—El empleado de la agencia puede visar los pasaportes, y los pasajeros con sus equipajes pasan directamente a través del porche hasta el propio avión (figura 2).

b) *Otro modo de operación.*—Los pasajeros descienden en su canal pasando los filtros de Policía, y sin cambiar de planta pasan directamente al avión, mientras que el autobús puede llevar los equipajes al avión (figura 3).

c) *Otra operación (cuando el avión no está preparado).*—Los pasajeros pasan los filtros de Policía y suben por la escalera correspondiente a la sala de espera de la planta alta. Los equipajes son descargados del autobús al porche, esperando (figura 4).

d) *Operación convencional.*—Los pasajeros con sus equipajes pasan por la facturación del canal correspondiente, y los equipajes se llevan a los porches mediante una cinta transportadora (figuras 5-6).

e) *Operación con avión gigante aparcado en un dique de la estación.*—Los pasajeros suben a la sala de espera, situándose en las salas de preembarque 3, 4, 5 y 6, que, a su vez, pueden utilizarse también para aviones más pequeños, como salas de preembarque de



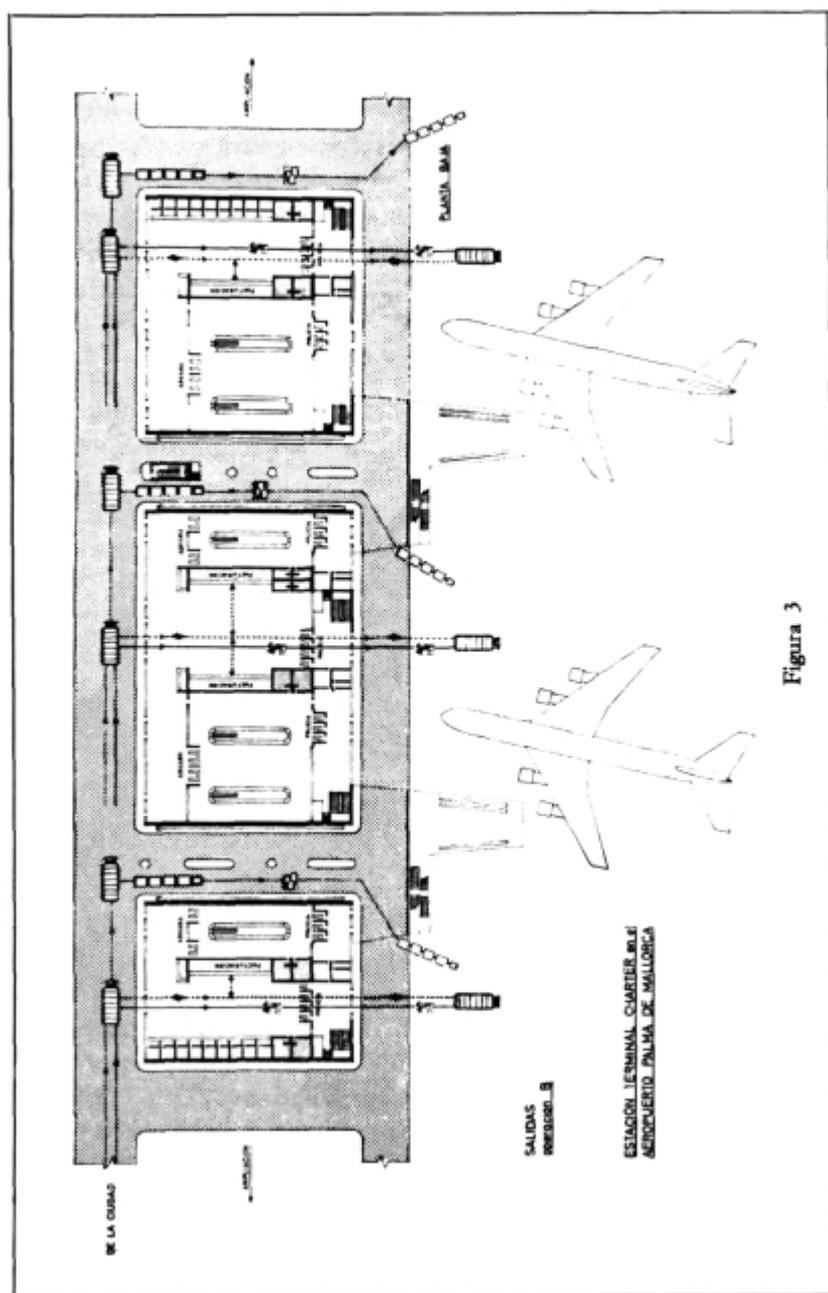
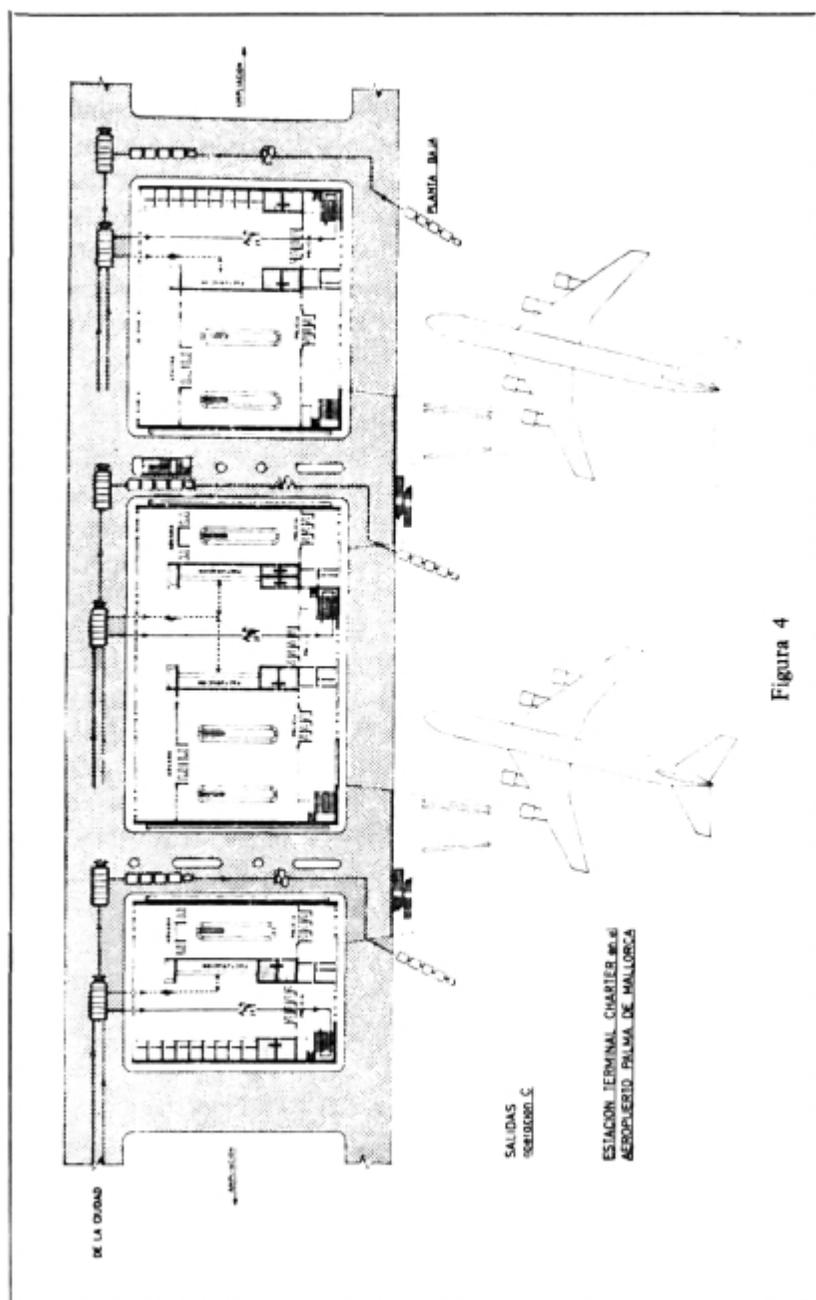


Figura 3



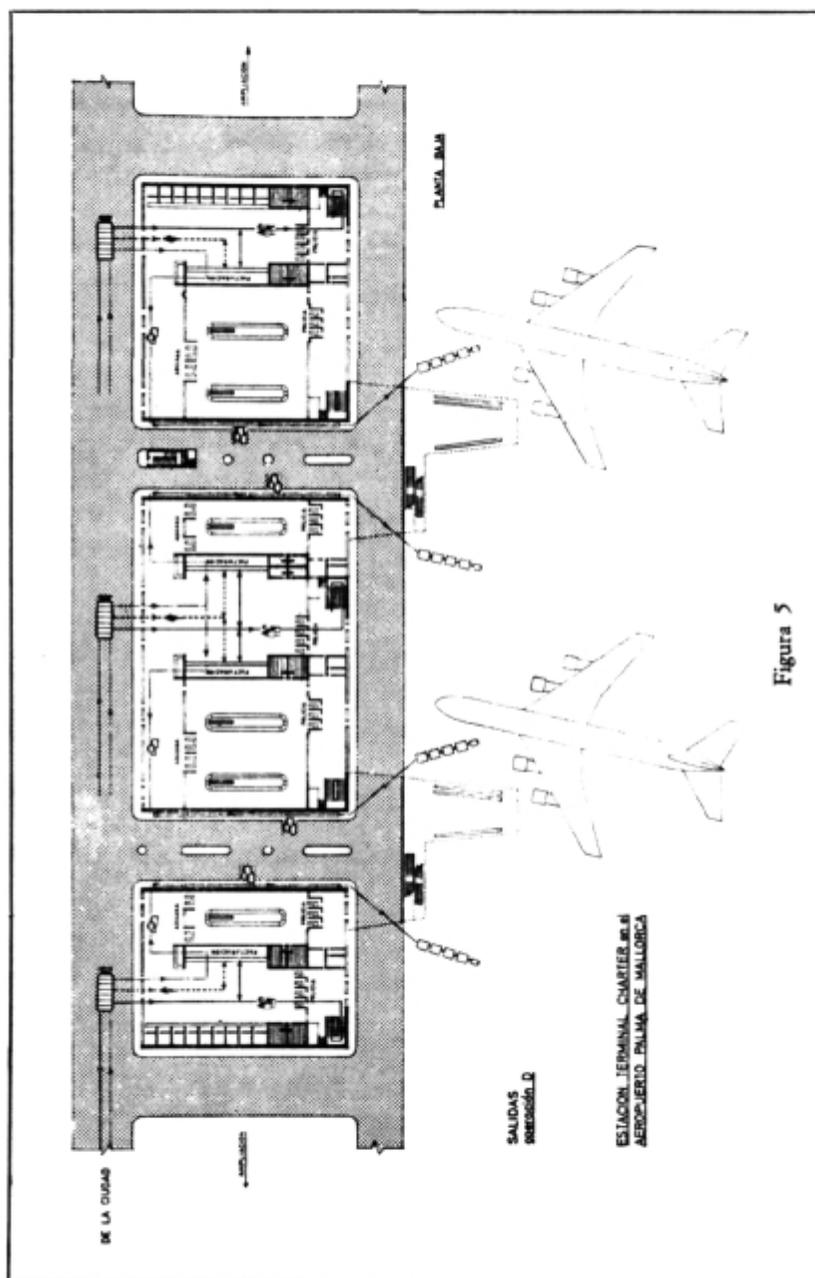


Figura 5

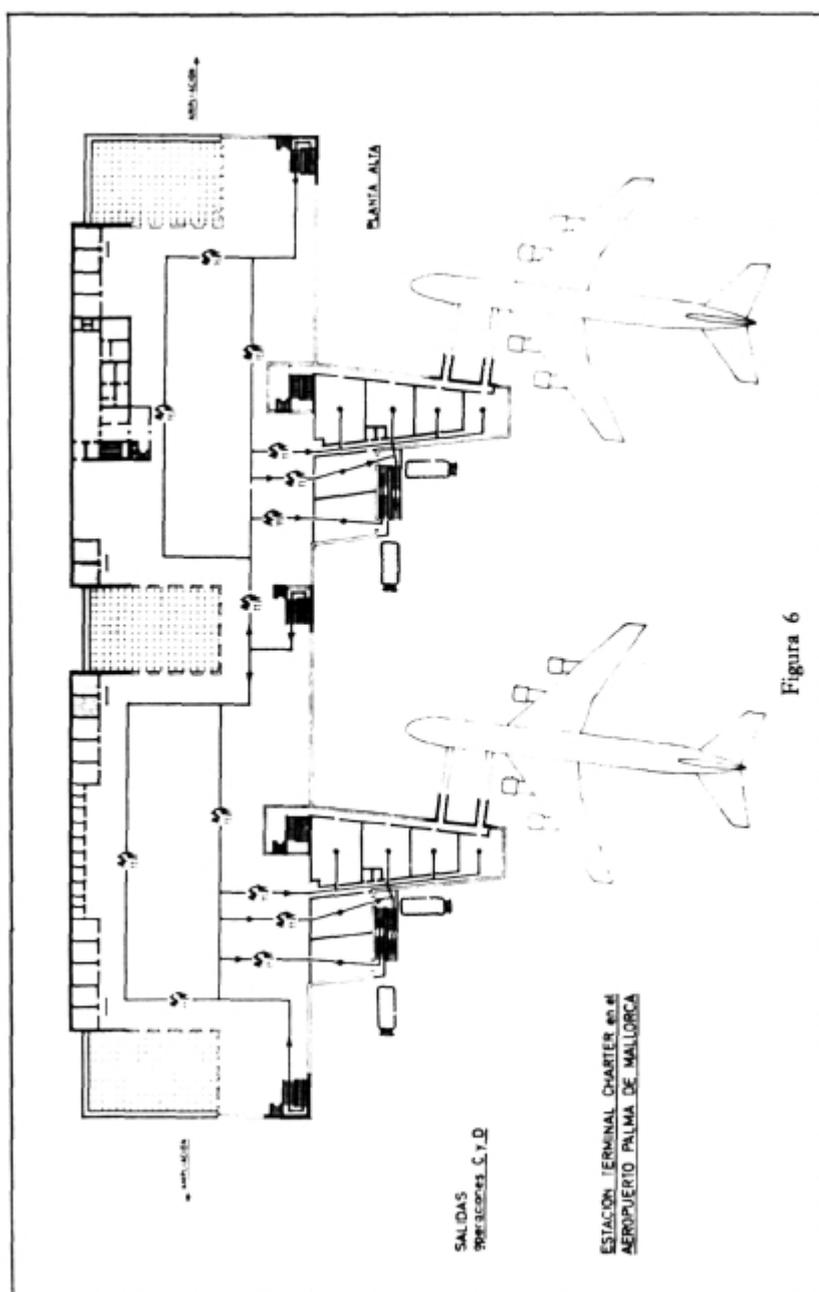


Figura 6

distintos vuelos, al igual que la sala 1 y la sala 2. Para aviones que estén dotados lejos de la estación terminal, las salas 1 y 2 disponen de escaleras de descenso para ser transportados en autobús (figuras 7-8).

#### *Descripción de la operación de llegada.*

a) *Operación más simplificada.*—Los pasajeros montan al pie del mismo avión con sus equipajes en el autobús de la agencia, marchándose al hotel a través del porche, después que un empleado de la agencia correspondiente ha pasado los filtros de Policía con sus pasaportes (figura 9).

b) *Otra operación.*—Los pasajeros llegan directamente en autobús a los filtros de Policía y aparecen en el lado ciudad de la estación, donde les recoge el autobús de la agencia, que ya tiene sus equipajes (figura 10).

c) *Otra operación.*—Los pasajeros pasan los filtros de Policía y sus equipajes son descargados a través de las cintas en los hipódromos de llegada, pasan la Aduana y un autobús de la agencia les recoge en el lado ciudad de la estación (figura 11).

d) *Operación con avión gigante.*—Los pasajeros mediante pasarelas extensibles pasan del avión a la planta alta, donde disponen de una escalera de descenso que desemboca junto a los filtros de Policía; en los hipódromos recogen los equipajes, pasan la aduana y toman el autobús de la agencia en el lado ciudad de la estación (figuras 12-13).

Como se ve, las posibilidades operativas son de una gran flexibilidad, pudiendo adaptarse a situaciones internacionales diversas, tanto en lo que se refiere al paso de la Policía como al paso a través de la Aduana.

Como podrá apreciarse, las llegadas son de una gran variedad y el pasajero apenas está escasos minutos en la estación terminal.

Otra de las características de esta estación es el tipo de pasarelas telescópicas de embarque que se propuso utilizar en las mismas, y se trata de unas pasarelas muy simplificadas, que, teniendo todas las características funcionales necesarias para su cometido, es de una gran simplicidad de construcción. Dispone de los tres movimientos del es-

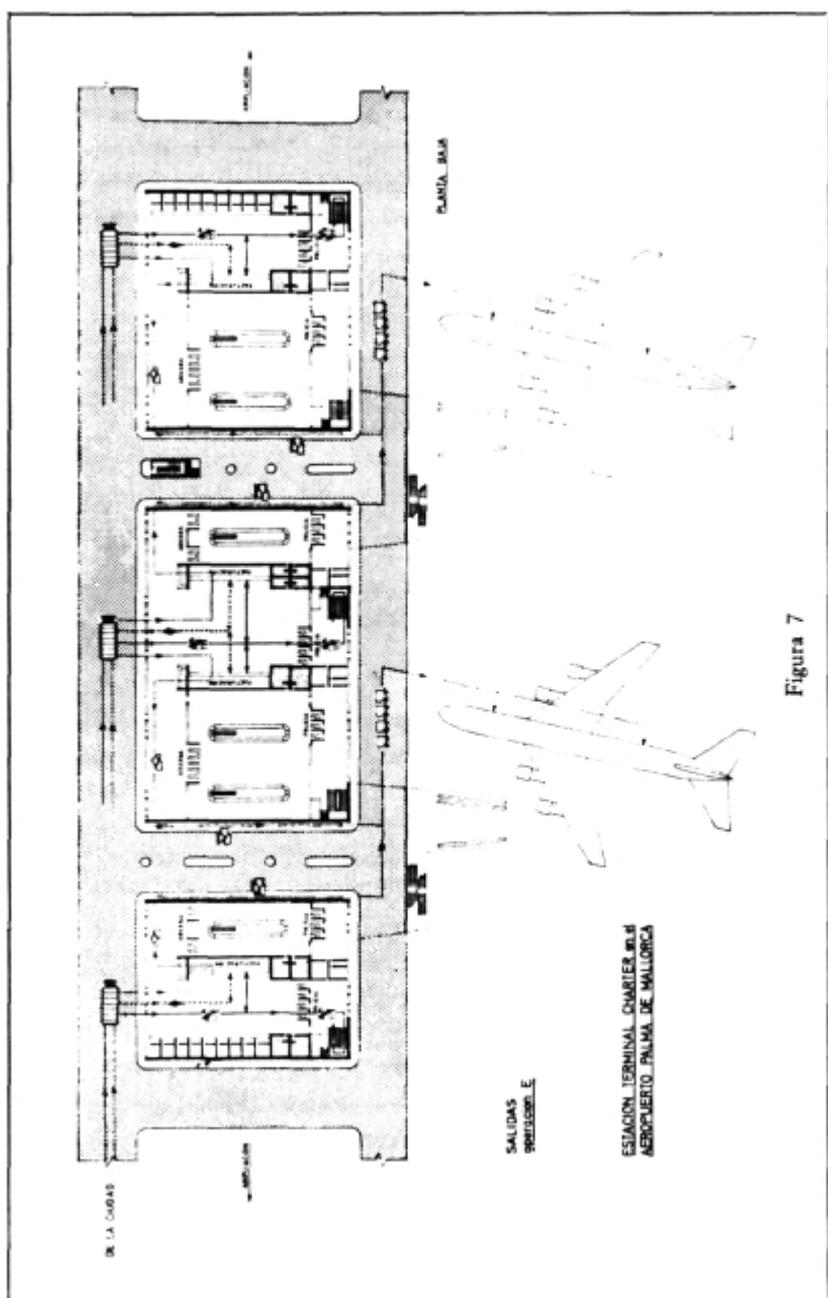


Figura 7

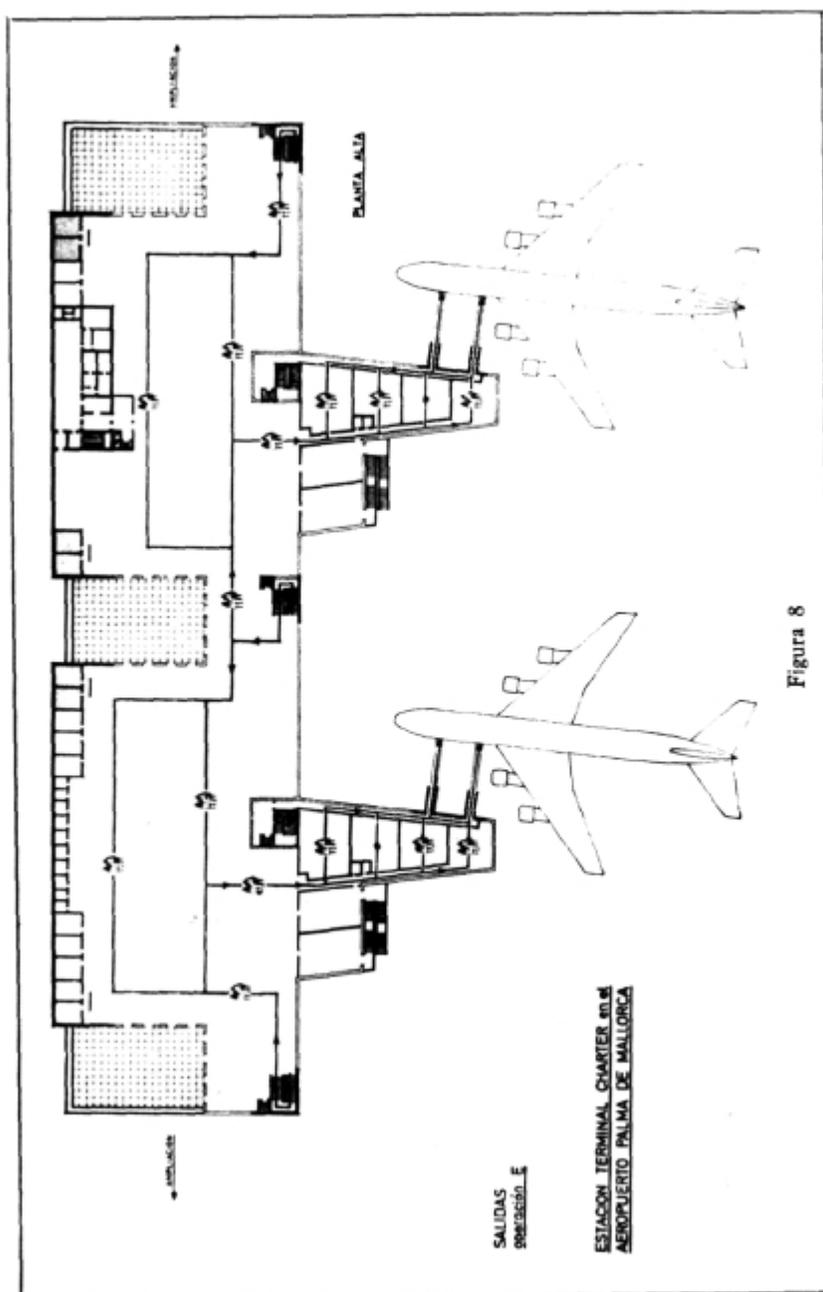


Figura 8

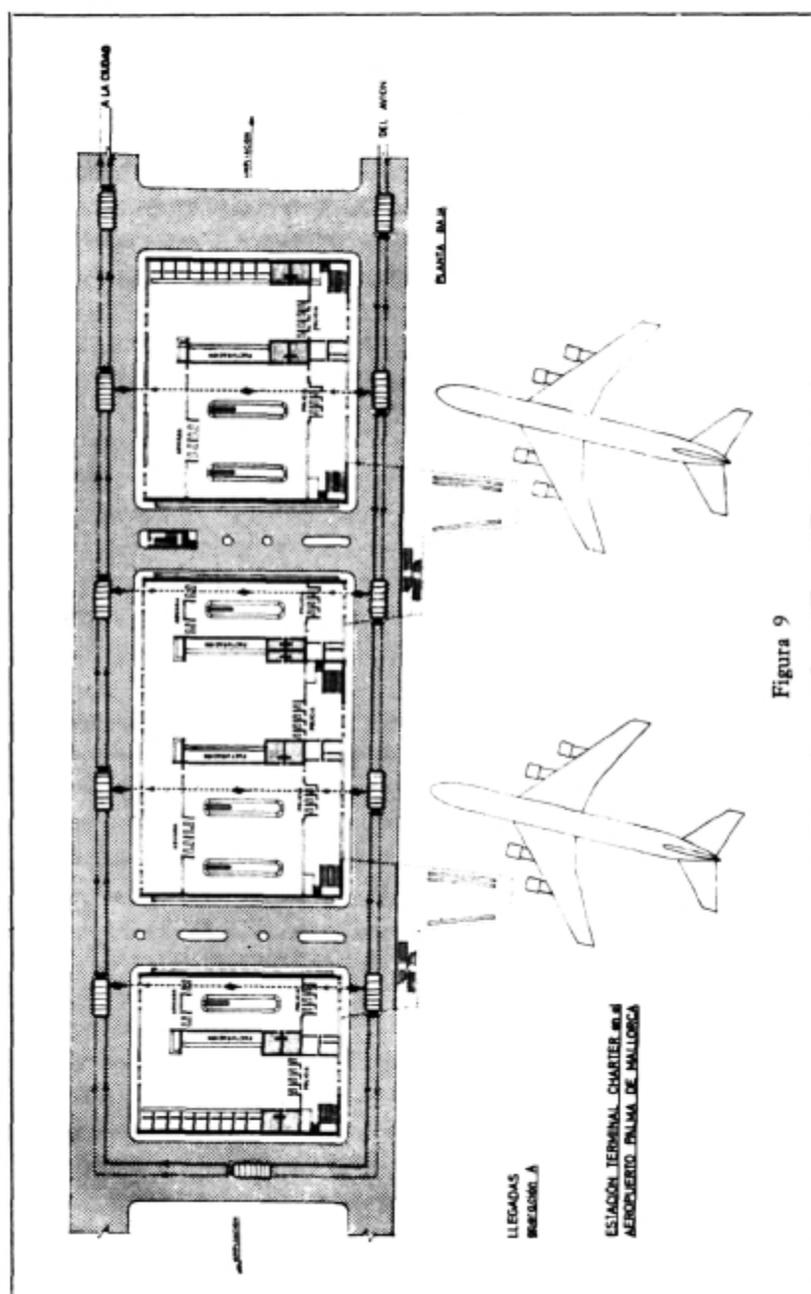
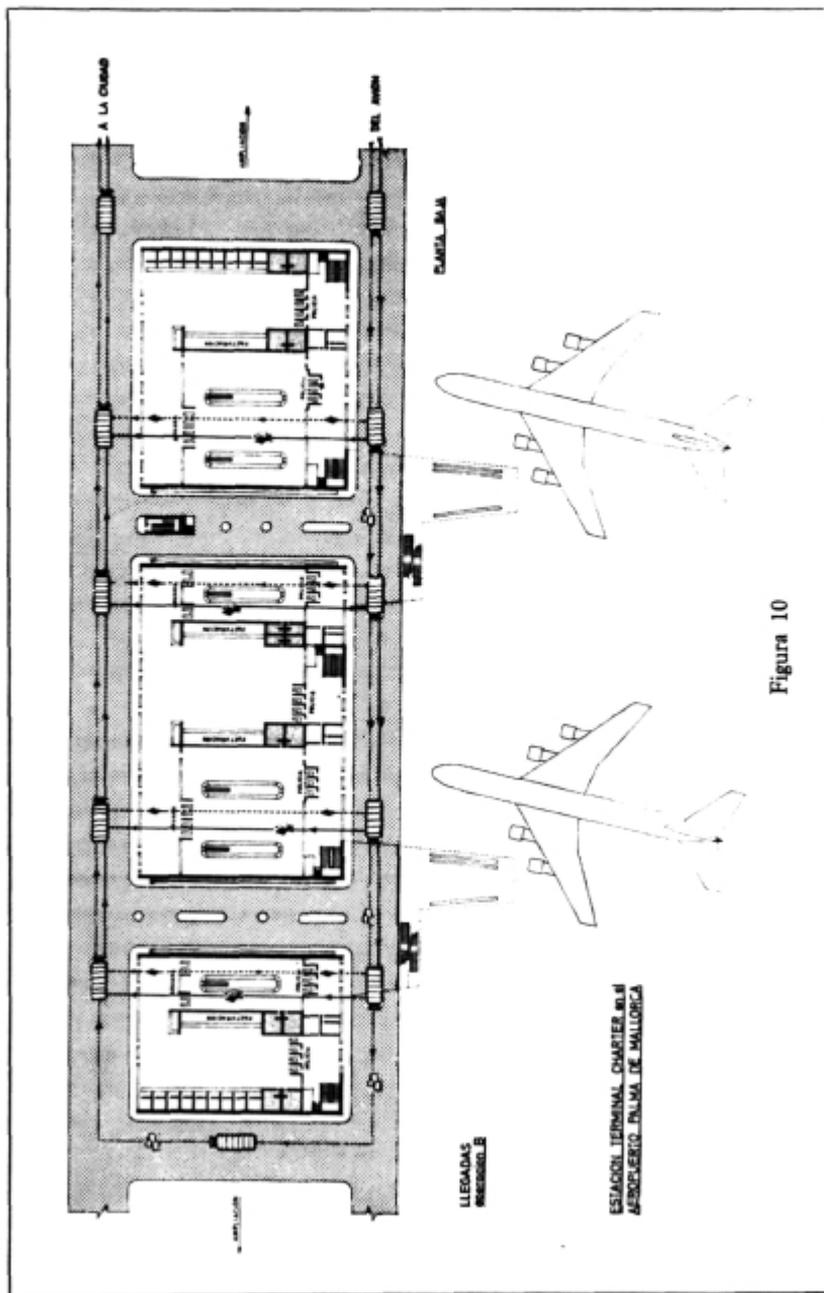
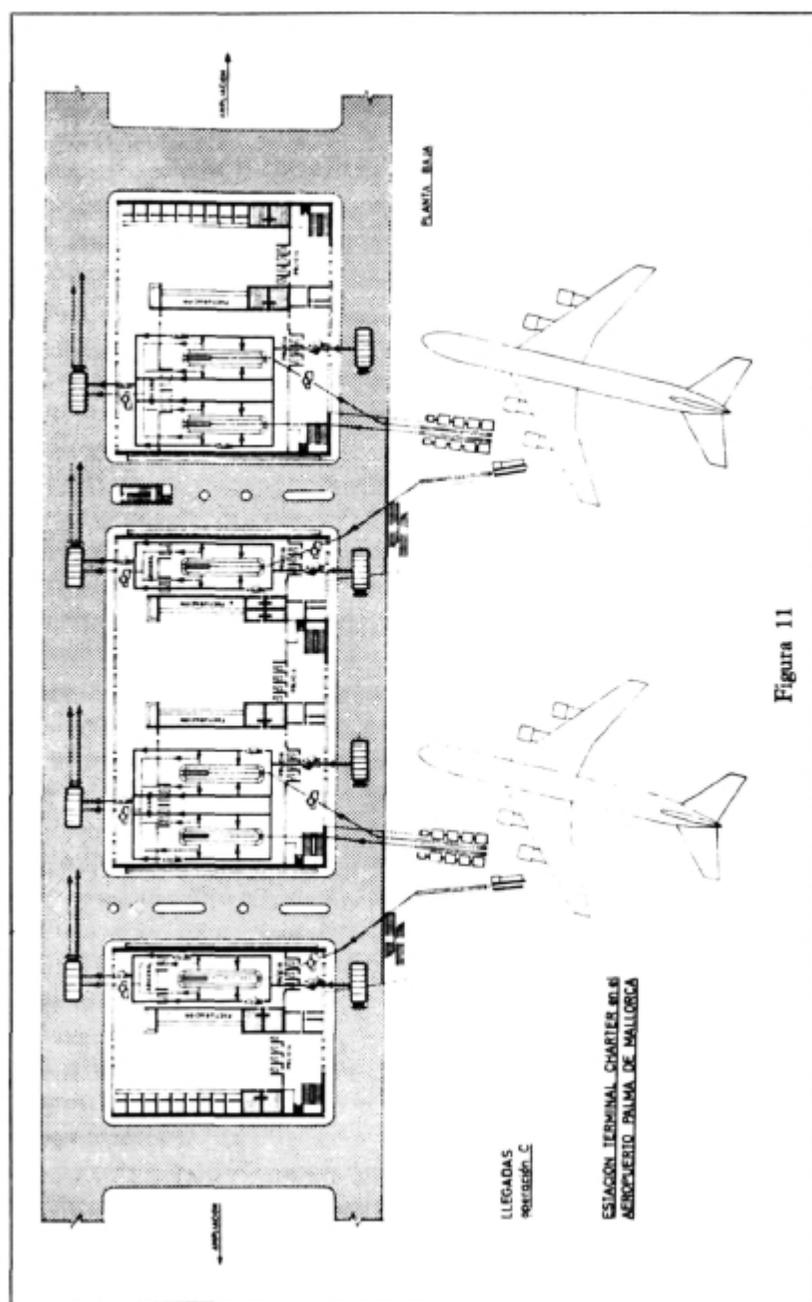
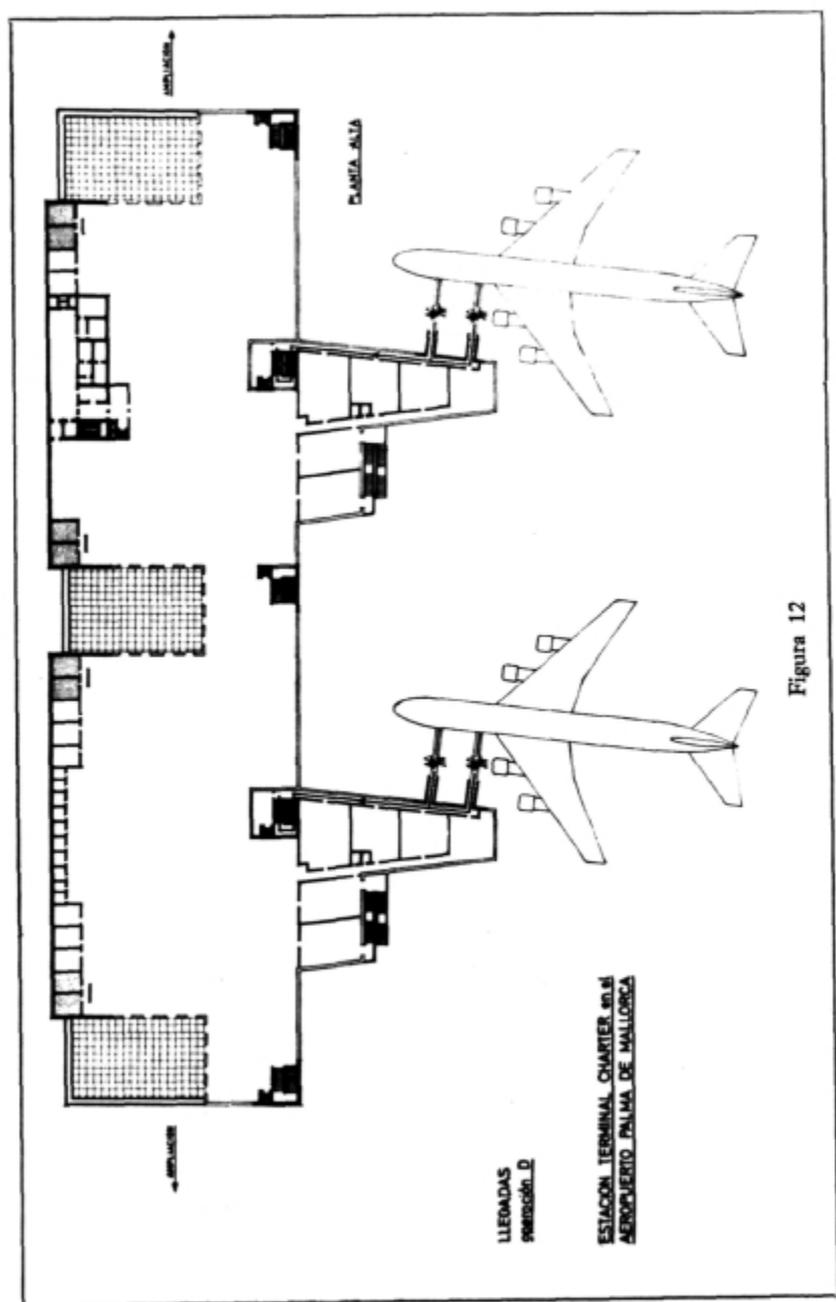


Figura 9







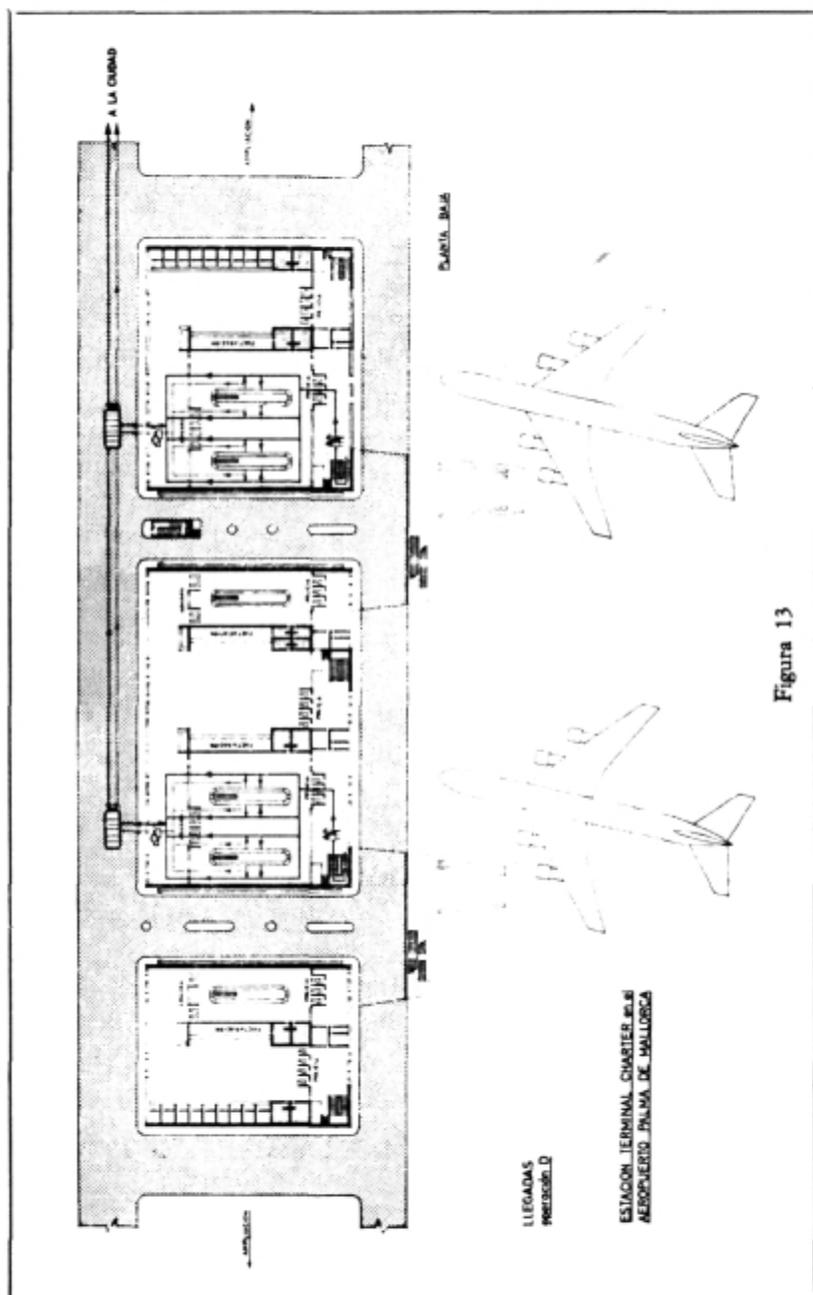


Figura 13

pacio, y el precio para cada pareja de unidades, que deben servir a uno de los diques no llega a los 100.000 dólares.

La inversión total de la estación de dos módulos es de unos 4,5 millones de dólares, lo cual equivale a unos 1.200 dólares por pasajero/hora.

Los servicios complementarios de la estación son modestos, como corresponde a los conceptos que ya hemos expresado.

El Ministerio del Aire español ha construido estaciones terminales «charter» en los aeropuertos turísticos de Palma de Mallorca, Málaga (Costa del Sol), Gerona (Costa Brava), Ibiza y Alicante.

En Palma de Mallorca y Málaga esta estación es complementaria de la estación convencional que ya estaba en servicio.

Con objeto de no alargar más este artículo, y a modo de resumen, añadiré para finalizar que los aeropuertos representan actualmente una parte esencial del mercado turístico, tanto desde el punto de vista de su planificación como de sus instalaciones y uno de los pocos componentes que puede considerarse como sustancial dentro de este mercado. De esto depende que el éxito posible que un aeropuerto pueda tener no dependerá solo y exclusivamente de la eficacia del servicio prestado, sino también del desarrollo del producto básico del turismo que, al fin y al cabo, es la actividad que el turista piensa desarrollar a su llegada a un destino dado.

En el futuro la planificación de las instalaciones aeronáuticas de tipo turístico estará ligada de una manera muy íntima al desarrollo del aeropuerto mismo y al de las compañías aéreas que lo utilizan.

En teoría, el aumento progresivo del producto básico, es decir, del turismo, en un aeropuerto no debería sobrepasar en ningún momento las posibilidades de la terminal.

Esta consideración es realmente importante en el caso de que el futuro aeropuerto ya no se considere más como una de las partes básicas de los medios de comunicación y el tráfico turístico no se convierta en una parte predominante de su desarrollo.

Madrid, noviembre de 1973