

Jet set

**Pablo
Allard**

Arquitecto



POR MOTIVOS laborales me toca usar regularmente el aeropuerto internacional de Santiago, constatando cómo ha cambiado la calidad del servicio ante el sorprendente aumento de demanda del transporte aéreo en Chile en los últimos años. Hoy no es raro encontrarse con largas colas de pasajeros para ingresar al control de seguridad de la terminal nacional. O esperas de más de media hora en pista luego de un viaje de ocho horas, porque la manga asignada está ocupada por otro vuelo. Para qué decir los atochamientos en mesones de chequeo o el estacionamiento remoto, donde en su desesperación por encontrar lugar, varios dejan sus autos sobre aceras, curvas o en segunda fila. Esta postal no es única del aeropuerto de Santiago.

También se observa en aeropuertos como Antofagasta, que han visto crecer la demanda sin la debida renovación, y en palabras de algunos, hoy parecen más terminales de buses que aeropuertos. La saturación

de las terminales ha llevado a una baja en la calidad del servicio y aumento del estrés e incomodidad de los viajeros.

¿Dónde quedó el glamour que rodeaba a la aviación comercial hace 40 años?, los años del jet set cuando volar era un lujo o un acontecimiento familiar. Los caballeros viajaban de corbata, las señoras de vestido largo y todos posaban para la fotografía de rigor en la escalera del avión. Gracias al desarrollo económico y al aún competitivo mercado de líneas aéreas, volar dejó de ser privilegio de pocos y hoy vivimos una democratización del aire, de la cual debiéramos estar orgullosos. Orgullosos porque las oportunidades de la movilidad aérea en un país tan extenso permiten que los vuelos a Antofagasta, Calama o Copiapó sean compartidos por ejecutivos, turistas y ahora también mineros y operadores de maquinaria pesada. Porque dada la guerra tarifaria y las ofertas en temporada baja, familias de clase media pueden volar a visitar al hijo conscripto en Punta Arenas o asistir

a tiempo al funeral del tío. Porque los enfermos complejos de Coyhaique pueden ser derivados a tiempo a Santiago, o porque más chilenos pueden conocer nuestro territorio o viajar al extranjero. Esta nueva forma de volar es menos glamorosa, pero mucho más rica que la del jet set de antaño y requiere con fuerza cambiar la operación de nuestros aeropuertos para responder a este nuevo viajero.

El MOP -vía concesiones- ha hecho esfuerzos por mejorar la calidad de servicio de nuestros aeropuertos, en especial en Santiago y Antofagasta, donde se ha anunciado un ambicioso plan de mejoras que basan su expansión futura no en proyecciones de viajes, sino en estándares de servicio. Sin embargo, estas mejoras no sólo deben ser en mayor infraestructura y estándares de servicio. Tampoco son exclusiva responsabilidad del MOP, concesionarios o líneas aéreas. Se requiere con urgencia también la modernización de la Dirección General de Aeronáutica Civil, organismo arcaico, con una planta profesional anquilosada y que tiene el monopolio de funciones críticas para la industria, siendo juez y parte en muchas de ellas. Si queremos abrir los cielos y nuestro territorio a todos los nuevos miembros del jet set, necesitaremos más que aviones y terminales, también una institucionalidad acorde con estas nuevas demandas.

Si queremos abrir los cielos y nuestro territorio a todos los nuevos miembros del jet set, necesitaremos una institucionalidad acorde con estas nuevas demandas.
