



## ¿Cuál es el mejor aeropuerto del mundo?

Política Internacional, 14/03/2012



Por:  
**Gonzalo  
Andrés  
Muñoz.**

Esta  
columna  
la  
escribí  
durante  
mis

**vacaciones, y es más un consejo para muchas ciudades que una columna de opinión. El aeropuerto de Changi en Singapur ha recibido más de 370 premios como el mejor del mundo en sus 30 años de operación. ¿Qué es lo que lo hace el mejor?**

No hay discusión sobre cuál es el mejor. Con el cansancio normal de doce horas de vuelo, la idea de esperar el trámite de inmigración de un Boeing 777 de más de 300 pasajeros descorazona al más duro de los viajeros de negocios del planeta.

Eso si usted no está llegando al aeropuerto Changi en Singapur, donde el paso por inmigración no supera los diez minutos y todo el trámite para salir con las maletas dura menos de 30 minutos. Mi paso por el puesto de inmigración tardó menos de cinco minutos.

La solución, como se podría pensar, no está en mantener un ejército de tramitadores de pasaportes, sino en establecer bien los tiempos, desembarcar aviones en los cuatro terminales y no en uno solo a las horas pico. Se hace también coordinando de manera cercana con las autoridades gubernamentales de inmigración, que reciben las estadísticas de la administración de Changi y se comprometen con las metas con el mismo entusiasmo que lo hacen los empleados del aeropuerto.

En la optimización de los procesos, en cambio, trabaja un grupo grande, de 400 ingenieros, que se dedican a medir, calcular, modelar y predecir el paso de los 42 millones de pasajeros y 1,8 millones de toneladas de carga que manejaron el año pasado.

Están siempre pensando como servir mejor a sus clientes. El comienzo está en la actitud y la intención de hacer las cosas bien, pero sin duda no es lo único. Changi solo tiene dos pistas, pero tiene capacidad para hasta 70 millones de pasajeros al año. Atiende 102 aerolíneas, 5.900 vuelos semanales (uno cada 100 segundos) y 13.000 maletas al día. Para salir bien librado de

ese tráfico debe hacer uso intensivo de herramientas sofisticadas de cálculos y de cómputo.

Porque lo hace bien, no es raro que haya sido premiado 370 veces como el mejor aeropuerto del mundo en sus 30 años de existencia.

No todo está a la vista de los usuarios en los terminales. Junto con los controladores de vuelo desarrollaron un sistema de aproximación a la pista que les permite a los aviones descender continuamente y no en 'escalones' como lo hacen en la mayoría de los aeropuertos del mundo, con lo que se ahorra combustible y es más cómodo para los pasajeros que no tienen bajadas abruptas al acercarse al aterrizaje.

El espacio de tránsito es un enorme centro comercial, con 290 almacenes de las mejores marcas del mundo y 130 restaurantes. Garantizan que allí haya precios comparables con el centro de Singapur, con un programa en el que se comprometen a igualar cualquier cotización que una persona traiga de un almacén de la ciudad. Evitando que las personas piensen que en los aeropuertos sus compras son más caras.

También les garantizan a quienes pasan con alguna frecuencia por el terminal que no encuentren siempre la misma oferta. Cada año renuevan cerca de un 30% de los contratos de alquiler con los almacenes y los nuevos tienen que hacerse a los locales con una subasta que siempre es a muerte entre las grandes empresas de bienes de lujo.

Pero hay más. Ofrecen desde lugares para masajes, un hotel, piscina que pueden usar los viajeros, un mariposario con decenas de variedades de los insectos, teatro de cine, sillas para dormir – con despertadores -, terminales gratuitos de Internet, lo mismo que acceso gratis a Wi-Fi. Los colores de los uniformes de los empleados son pasteles y la música siempre es tranquilizadora. "Nunca oírás los 20 mayores éxitos en este aeropuerto".

Todo esto conforma una mezcla de eficiencia, buen servicio y comodidades que hacen que el paso por el aeropuerto sea una experiencia realmente agradable. A lo mejor por eso los lectores de la revista World Business Travelers han votado por Changi como el mejor aeropuerto del mundo por 23 años consecutivos.

**Solo queda esperar que las principales ciudades del mundo sigan el ejemplo y hagan de sus aeropuertos lugares cómodos y agradables para el bienestar de sus usufructuarios.**