

Desde ubicaciones con variedades de comida tipo *buffet*, áreas para dormir y salones de juego para niños son los servicios que se ofrecen en estos salones.

N. BIRCHMEIER

Chile logró sumarse a la recuperación mundial en la industria del transporte aéreo, tras el golpe que implicó la crisis de la pandemia a esta actividad. Según cifras de Nuevo Pudahuel, concesionario del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, se registró un récord de 26,4 millones en el tráfico de pasajeros en 2024 (ver infotema en B 10).

La expectativa en el mercado apunta a que en los próximos años el principal recinto aeroportuario del país reciba 30 millones de pasajeros al 2030, o incluso antes de esa fecha.

En medio de este escenario, la tendencia de crecimiento en el movimiento de pasajeros exige mejores servicios para los clientes que transitan por el aeropuerto de Santiago. Uno de los focos principales de los últimos años ha sido la apertura de zonas VIP en la Terminal Internacional (T2).

Estos espacios ofrecen distintos servicios, que van desde una propuesta gastronómica con variedades tipo *buffet* y platos a la carta, áreas de descanso, camas para dormir, acceso a wifi gratis, zonas de reuniones y *co-work*, zona de juegos para niños y sector de duchas.

Por lo general, las personas que ingresan a estos salones provienen de viajes de negocios. Sin embargo, en los últimos años se ha incrementado la proporción de viajeros que pertenecen a los programas de fidelización de las aerolíneas y quienes poseen tarjetas de créditos bancarias en convenio con las mismas compañías aéreas.

Para acceder a estos beneficios, las entidades bancarias piden como requi-

TRES OPERADORES COMPITEN EN LA TERMINAL INTERNACIONAL POR ATRAER A LOS VIAJEROS

Más espaciosos, pero más exclusivos: La zona VIP del Aeropuerto de Santiago



sitos acreditar ingresos desde los \$1.200.000 mensuales, para otorgar accesos limitados al año para entrar a los salones. En el caso de Chile, el titular del plástico puede ingresar con un acompañante en forma gratuita, contabilizando 4 accesos al año. No obstante, entre mayor sea la renta, que puede partir desde los \$2.500.000 y más, pueden optar por elevar la cantidad de veces que pueden ingresar a los salones, hasta tener acceso ilimitado.

Ricardo Delpiano, analista de transporte aéreo, señaló que si bien los programas de fidelización y convenios con tarjetas bancarias ha "democratizado" la entrada a estos salones, la tendencia a nivel mundial apunta a restringir el acceso para mantener una experiencia VIP para los clientes que vuelan en Business o Primera Clase.

"En los grandes aeropuertos del mundo, los salones VIP se encuentran llenos, y debes hacer fila para ingresar a ellos. ¿Qué está haciendo la industria?

Está restringiendo el acceso al salón VIP, ya sea cobrando, limitando el número de personas o segmentando su oferta con salones exclusivos para pasajeros de primera clase", dijo Delpiano.

Más salones

Los últimos salones que han sido inaugurados entre octubre de 2023 y fines de 2024 son operados por Primeclass Pacifico, firma proveniente del *joint venture* entre la turca TAV Operation Services y la chilena Servicios Aeroportuarios, ligada a Ernesto Ríos. Con cinco salones (Isla de Pascua, Desierto, Lagos, Patagonia y Metrópolis), con 3.300 m² de superficie, desde la firma indican que la demanda por estos espacios aumenta, dijo Fabiano Fontenelle, general manager de Primeclass Pacifico.

El ejecutivo indicó que en Chile "es un país importante para nosotros, es estable y tiene previsiones de crecimiento

(para los próximos años)".

Si bien es posible acceder a estos salones teniendo cuentas corrientes con las principales entidades bancarias del país, Primeclass Pacifico mantiene una alianza con Banco de Chile, que ofrece espacios exclusivos para los clientes de este banco.

Estos operadores se suman a las zonas VIP de Latam Airlines y SKY Team, alianza de aerolíneas que reúne a Aeroméxico, Air France, Delta, KLM, entre otras.

En Latam Airlines operan con un *lounge*, de 4.300 m² en el Terminal 2, con tres categorías de salones: Signature, Premium y WorldMember en alianza con Santander Chile. Desde la aerolínea han observado un incremento en la demanda por estos salones, que fueron inaugurados en abril de 2022. "El Lounge de Santiago registró más de 546.000 accesos el 2024, lo que representa un aumento de un 32% en comparación con el año 2023", señalaron.

Para la firma, contar con estos salones apunta a mejorar la experiencia de sus pasajeros "antes, durante y después de su vuelo". Actualmente, Latam cuenta con cinco *lounges* (Santiago, São Paulo, Buenos Aires, Bogotá y Miami), mientras que en los próximos meses inaugurará otro recinto en Lima y este año comenzará con la construcción y diseño de otro salón en São Paulo, con una inversión de US\$ 18 millones.

Terminal Nacional

Las zonas VIP no son exclusivas para los vuelos internacionales. En la Terminal Nacional (T1) también operan Primeclass Pacifico, con dos salones Andes y Cóndor (que poseen 700 m²) y otros tres recintos de Pacific Club, que suman 1.500 m². En el mercado se espera que la próxima licitación en el recinto de vuelos domésticos ocurra este año.

Hernán Merino, director comercial de Pacific Club, afirmó que sumando sus operaciones en Santiago y sus otros salones en el resto de los aeropuertos regionales, suman más de 1 millón de pasajeros que ingresan a sus ubicaciones VIP.

"Vemos que la gente está viajando cada vez más. Por esto, el cliente está más exigente y debemos buscar cosas nuevas y distintas para ofrecer, por lo que estamos incorporando espacios distintos", dijo Merino. "En algunos salones que tenemos en Chile estamos sumando un café, otros tienen *tacataca* o lugares lúdicos para que la gente se pueda entretener. También estamos agregando variedad de *snack* o alimentación que se ofrece, y también van pidiendo más alternativas", indicó.