



Universidad Abierta Interamericana.

Trabajo Final de Carrera - Propuesta de Intervención en el Campo
Profesional.

*“Proyecto de un Alojamiento de Corto Plazo en el Aeropuerto
Internacional Ezeiza para pasajeros sin acceso a salas V.I.P. de
Descanso”*

Guardalá, Estefania.

Facultad de Turismo y Hospitalidad.
Licenciatura en Hotelería.

23 de Marzo de 2023.

“PROYECTO DE UN ALOJAMIENTO DE CORTO PLAZO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EZEIZA PARA PASAJEROS SIN ACCESO A SALAS VIP DE DESCANSO.”

Diagnóstico previo

Desde hace varios años, los gobernantes de nuestro país le han asignado al Turismo un papel preponderante en sus políticas de desarrollo económico y social. Este hecho pone de manifiesto la necesidad de proyectar nuevos sitios dirigidos a la gran afluencia de personas que llegan a nuestro país por vía aérea, medio donde se concentra el cien por ciento del ingreso de los turistas, con la finalidad de que encuentren un lugar acogedor donde transcurrir sus horas de espera y cubrir todas sus necesidades tanto laborales, de aseo, alimenticias y relax, y por sobre todo, no tener que movilizarse a grandes distancias fuera del aeropuerto.

Por su parte, según las estadísticas, el turismo representa un 4,9% del Valor Agregado Bruto (VAB) del total de la economía en Argentina, generando anualmente una suma total de 900.000.000 millones de pesos, según lo que demuestra un informe técnico elaborado por el INDEC en el año 2019. De esa importante suma de dinero, el transporte de pasajeros representa el mayor porcentaje de este total, con un índice que alcanza al 43,3%. Secundando al transporte en números, nos encontramos con la industria de provisión de alimentos y bebidas, que obtuvo un porcentaje del 29,5%, motivo por el cual ahondamos en la importancia de cubrir estas necesidades primarias y que lideran el ranking de la economía de nuestro país.

Valor agregado bruto directo turístico. En millones de pesos corrientes y participación sobre economía total. Años 2004 y 2016-2019

	2004	2016	2017	2018	2019
Millones de pesos					
VAB directo turístico	8.273	123.356	164.464	208.401	306.153
VAB de la economía total	412.427	6.947.933	8.993.361	12.478.124	18.340.548
(%) VABDT/VAB	2,0	1,8	1,8	1,7	1,7

Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

En los diferentes aeropuertos alrededor del mundo, existen los llamados “*Airport VIP Lounges*”, los cuales consisten en una sala de espera ubicada en los aeropuertos, que ofrecen una serie de servicios de alta calidad, como buffet, bebidas, baños privados, Wi-fi y sillones

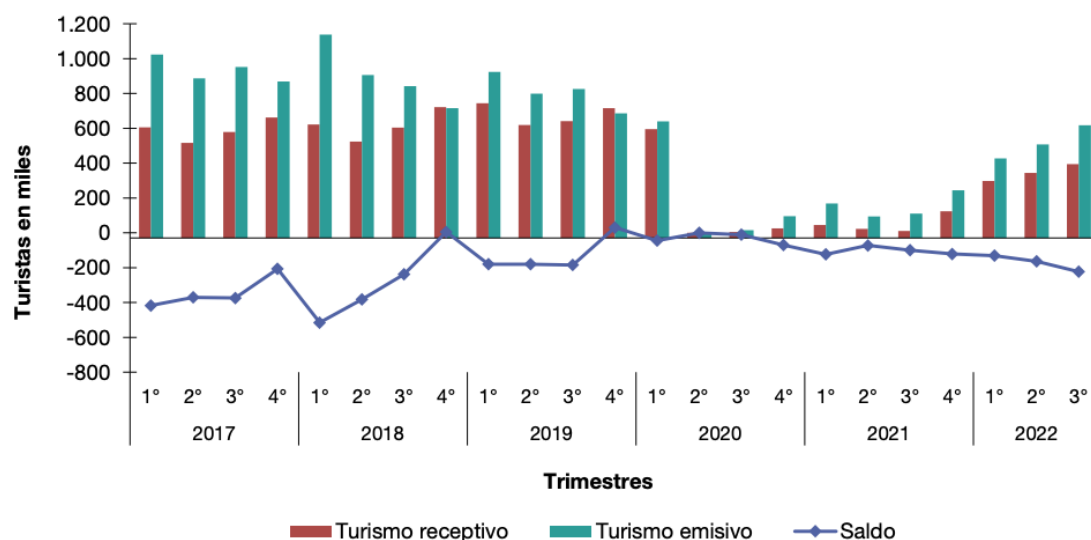
para descansar, pura y exclusivamente para pasajeros miembros del grupo Priority Pass o de la primera clase de aerolíneas de alta gama, como lo son: Lufthansa, Qatar Airways, Fly Emirates, American Airlines, entre otras, para que esperen su vuelo en un espacio con mejores comodidades de las que ofrece el aeropuerto, siendo todas estas opciones como su nombre lo indica lugares VIP, destinados a sólo un grupo selecto de la sociedad, dejando fuera a miles de millones de otros turistas.

Mientras que a nivel global existen más de 1300 salas VIP, pertenecientes a las empresas Delta Sky Club, American Airlines Admirals Club, United Club, American Express Centurion Lounge y Priority Pass, al ubicarnos en el lugar geográfico al que hacemos referencia, es decir, la República Argentina, descubrimos que a lo largo del país, podemos contabilizar un total de 37 aeropuertos, de los cuales 25 alcanzan la categoría de Aeropuertos Internacionales, pero aún así, la realidad nos demuestra que en solo 13 de ellos nos encontramos con salas VIP lounge, pertenecientes a las empresas Vip Club o Priority Pass, lo que determina que el porcentaje existente de este servicio en nuestro país es muy reducido. Entre los aeropuertos más importantes de nuestro país, se distinguen los aeropuertos internacionales de Buenos Aires “Jorge Newbery” y “Ministro Pistarini”, Comodoro Rivadavia “General E. Mosconi”, Córdoba “Ambrosio Taravella”, Mar del Plata “Astor Piazzolla”, Mendoza “El Plumerillo”, Neuquén “Presidente Perón”, Rosario “Islas Malvinas”, Salta “Martín Miguel de Güemes”, San Juan “Juan Domingo F. Sarmiento”, San Luis “Luis D. Cesar Raúl Ojeda” y Tucumán “Teniente Benjamín Matienzo”, aunque cabe destacar que en realidad, estas terminales aéreas reciben en su mayoría vuelos provenientes de países limítrofes o de cabotaje, siendo así mal denominados internacionales.

Según un estudio realizado por el INDEC, se comprobó que en marzo de 2019, se estimaron 267,6 mil llegadas de turistas no residentes a la Argentina, con un incremento interanual de 23,8%. En el primer trimestre, se alcanzaron 839,7 miles de llegadas de turistas no residentes y se registró un aumento de 23,1%. Los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque, situados ambos en la ciudad más importante del país, concentraron el 88,5% de las llegadas de turistas no residentes durante el trimestre, con un incremento interanual de 19,5%. Por otro lado podemos decir también que las salidas al exterior en el mismo mes, alcanzaron un total de 387,4 mil turistas residentes, relevando estos aeropuertos un 78,8% de las salidas de turistas residentes durante el mismo período analizado, comprobándose con estos índices la concentración de entrada y salida de turistas en ambos, reduciendo a casi nulos los ingresos y egresos a través de los restantes aeropuertos del interior del país, ocasionando que todos los

pasajeros deban viajar hacia o desde Capital Federal para tomar vuelos de gran escala, lo que conlleva a tener que conectar con otros vuelos internos, o a viajar en transfer o vehículos particulares para poder abordar los mismos, con el tiempo y el costo que ello implica.

Flujo receptivo y emisorio de turistas internacionales y saldo. Aeropuerto Internacional de Ezeiza y Aeroparque Jorge Newbery. Años 2017-2022, por trimestre



Fuente: INDEC, Dirección de Estadísticas Básicas de la Balanza de Pagos.

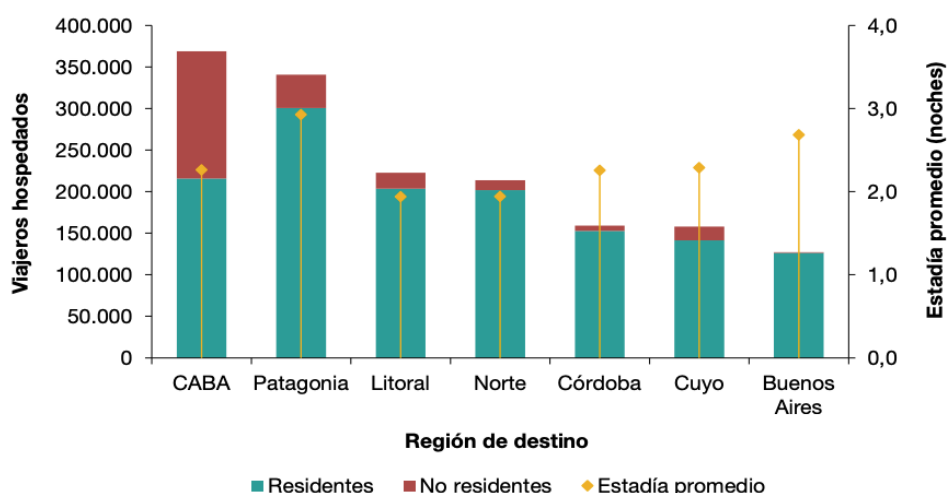
Esto nos lleva a reafirmar que el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini de Ezeiza es el más importante y grande del país. El mismo posee una pista de aterrizaje de 20.000 m³, posibilitando el despegue de aviones de gran porte, además de contar actualmente con 3 terminales aéreas para conectar con otros países alrededor del mundo a través de una red eficiente y sustentable, y además, se encuentra en el puesto número uno de tráfico internacional de pasajeros, según EANA. Este aeropuerto se encuentra a tan sólo 20 minutos de la Capital Federal, sobre el kilómetro 33,5 de la Autopista Teniente General Ricchieri, pudiendo llegar a este a través de distintos medios de transporte como colectivos, taxis, o remises, así como también en vehículos particulares, ya que el mismo tiene un estacionamiento tanto para estadias temporales como para aquellas de largo plazo, permitiendo a los viajeros dejar sus autos particulares, con reserva previa durante el tiempo de su viaje.

Es importante destacar que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sitio en donde se encuentra el aeropuerto en puesta, es la capital de nuestro país y además es la ciudad más poblada de la República Argentina, contando con un total de 3.075.646 habitantes. Esta metrópolis fue

convertida en ciudad autónoma en el año 1994, logrando sancionar su propia Constitución, a raíz de la reforma constitucional de ese mismo año. El hecho de que sea autónoma hace que cuente con sus propios poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial, conformando un Estado dentro de la misma provincia, semejante a la ciudad del Vaticano en Roma, Italia.

Por su parte, un estudio de la ocupación hotelera realizado por el INDEC, demuestra que el índice de alojamiento en Argentina creció un 57,7% en Septiembre de este año, respecto al mismo mes en 2021. En el noveno mes del año, se estimaron 1.589.884 viajeros hospedados. Dentro de las regiones turísticas que operaron el mayor número de viajeros se destaca la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que contabilizó una suma total de 368.751 turistas, seguido por la Patagonia. La estadía promedio en los establecimientos porteños fue de 2,3 noches y se estima que por cada 100 viajeros hospedados, 15 de ellos fueron no residentes.

Viajeros hospedados y estadía promedio por región de destino, según condición de residencia. Septiembre de 2022



Fuente: INDEC, Dirección de Estadísticas Básicas de la Balanza de Pagos.

Lo expuesto precedentemente la convierten a esta ciudad no sólo en la más importante del país, sino también es la altamente viable a nivel económico, para la inserción de nuevas propuestas de mercado a nivel internacional, con respecto al sector turístico, y por lo tanto a la industria hotelera y gastronómica.

Según las cifras resultantes de un estudio llevado a cabo por el INDEC, las cuales indican que durante el transcurso del mes de Setiembre del presente año, ingresaron a Argentina un total de 138.000 extranjeros mientras que emigraron a otros países 231.000 personas, en lo que respecta al Aeropuerto Ezeiza. Todo lo expresado anteriormente ratifica la conjetura de que

el Aeropuerto Internacional Ezeiza es el sitio indicado para llevar a cabo nuestro proyecto debido al alto flujo de pasajeros de todo el mundo y de conexiones de una amplia gama de aerolíneas y destinos, por lo cual, creemos que es fundamental la apertura de un establecimiento de esta índole. Además, cabe destacar que el gasto del turismo receptivo totalizó 779,7 millones de dólares y del turismo emisoro alcanzó 1.304,9 millones de dólares, por lo que se considera al sector turístico como uno de los que más ingresos genera anualmente en la Argentina.

Cuadro 3. Flujo receptivo y emisoro de turistas internacionales por aeropuertos. Vía aérea internacional. Septiembre y acumulado de 2022

Aeropuertos internacionales	Turismo receptivo*					Turismo emisoro*				
	Septiembre de 2022	Variación interanual	Enero-septiembre de 2022	Variación interanual	Participación enero-septiembre de 2022	Septiembre de 2022	Variación interanual	Enero-septiembre de 2022	Variación interanual	Participación enero-septiembre de 2022
	Miles de turistas	%	Miles de turistas	%	%	Miles de turistas	%	Miles de turistas	%	%
Total	138,8	3.747,4	1.131,3	1.346,8	100,0	231,0	377,9	1.703,3	348,3	100,0
Ezeiza y Aeroparque	125,6	3.430,9	1.034,3	1.232,1	91,4	210,9	342,9	1.551,5	315,3	91,1
Mendoza	7,7	///	49,1	///	4,3	5,2	///	42,8	///	2,5
Córdoba	3,1	///	24,9	///	2,2	10,6	///	80,6	///	4,7
Bariloche	1,4	///	5,6	///	0,5	0,0	///	4,7	///	0,3
Rosario	0,3	///	2,0	///	0,2	3,7	///	21,8	///	1,3
Resto de aeropuertos	0,7	///	15,5	///	1,4	0,6	///	1,9	///	0,1

Nota: los totales por suma pueden no coincidir por redondeo en las cifras parciales.

Se presentan las variaciones interanuales únicamente para el total del país y los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque, dado que en septiembre de 2021 los demás aeropuertos permanecieron cerrados debido a las restricciones de ingreso a la Argentina y solo operaron de manera excepcional.

Fuente: INDEC, Dirección de Estadísticas Básicas de la Balanza de Pagos.

Todo esto conlleva a nuestra la elección definitiva, en cuanto a situar nuestro proyecto en el Aeropuerto Internacional de Ezeiza, teniendo en consideración las siguientes dos causas que consideramos fundamentales: por un lado, la falta de una sala de espera que cubra las necesidades básicas de los pasajeros, sin acceso a las salas vip lounge, que se encuentran en tránsito porque arriban de otros países luego de un extenso vuelo, y tienen la necesidad de descansar apropiadamente en sus largas horas de tránsito en una sala de descanso, por lo cual decimos que aquí nace el mayor inconveniente y que da pie a la sustentabilidad de este proyecto, partiendo de ahí el gran problema, que será detallado a continuación. Y por el otro, el alto índice de turistas que viajan por vía aérea internacional, aterrizando principalmente en el aeropuerto en puesta, generando un índice cada vez mayor de flujo de turistas y a su vez, un número menor de plazas disponibles en las salas vip lounge para que puedan descansar.

Identificación y Planteamiento del Problema

El tema principal de este trabajo, son las salas vip de descanso en los aeropuertos y su relación con los requisitos de ingreso para los pasajeros que se transportan por vía aérea y los servicios que ofrece.

En el mundo, nos encontramos con miles de salas vip lounge en los aeropuertos internacionales, y pudimos remarcar como problema principal, que las mismas no permiten el acceso a todos los pasajeros. En Argentina, podemos destacar que todos sus aeropuertos poseen estas salas, y en el Aeropuerto Internacional Ezeiza de Buenos Aires, nos encontramos con 6 salas VIP, de las cuales, a todas se debe ingresar bajo una serie de requerimientos, que van más allá de abonar una tarifa.

Cabe mencionar, que estas empresas se dirigen exclusivamente a pasajeros de clase alta. Por consiguiente, las condiciones para entrar dependen de viajar en primera clase en avión, correspondiente no a vuelos domésticos, sino internacionales, permitiéndoles permanecer en una sala exclusiva de la aerolínea, llamadas “Airline branded lounges”. La segunda manera de ingresar, es poseer y ser titular de una tarjeta del banco American Express que pertenezca a la gama platinum, gold o black, para tener acceso a esta zona de descanso como uno de los tantos beneficios que brindan estas tarjetas de crédito, además de abonar anualmente un acceso complementario, que cuesta entre 500 y 700 dólares, valor que no resulta conveniente abonar si el pasajero no es un viajero frecuente que haga uso de estas bonificaciones. Cabe destacar que el mundo ha cambiado en las últimas décadas, haciendo que el turismo internacional no solo sea destinado a pasajeros con un alto poder adquisitivo, sino que en la actualidad los jóvenes buscan ahorrar con el fin de viajar y recorrer el mundo, a pesar de contar con limitados recursos económicos, y en la mayoría de los casos incluso no se encuentran bancarizados. Por consiguiente, no tienen manera alguna de ingresar a las vip al no contar con una tarjeta de crédito, circunstancia que se remonta a una de sus condiciones de accesibilidad.

Consecuentemente, aquellos que viajen en los asientos de clase económica o no sean miembros de la entidad bancaria mencionada anteriormente, no podrán tener acceso a los “Airport Lounges”, sin importar que tengan la posibilidad de sustentar su necesidad económicamente. Es por esta razón, que nos remontamos el significado de la palabra “VIP”, concepto que hace alusión a personas de alto reconocimiento y nivel económico como una apariencia social y que fue ideado como un beneficio adicional al alto costo afrontado por los

usuarios en estos servicios, como un agregado de valor a esa propuesta. Pero en el mundo del turismo no se pretende dejar fuera de participación a ningún grupo social, sino que se aspira a crear diferentes posibilidades de acuerdo al público turístico al que está dirigido, ya sea en cuanto a sus gustos o preferencias, a su edad, así como también a su condición económica y física.

A raíz de esta situación, los pasajeros que no son miembros de estos clubes, constantemente sufren de una serie de insatisfacciones, que hacen que su estadía en el aeropuerto no sea del todo grata. Por empezar, el hecho de esperar largas horas sentado en un lugar incómodo rodeado de un entorno ruidoso, ya imposibilita que descansen propiamente, generándoles malestar tanto físico como mental. Por otro lado, al ser un sitio tan grande, la localización de los baños no siempre es a pocos pasos de su puerta de embarque donde se encuentran esperando, lo que lleva a que los pasajeros sientan inseguridad al dejar sus pertenencias en un espacio público, además de transitar un largo camino hasta llegar allí, encontrándose en muchos casos con largas filas de espera e instalaciones poco pulcras. También, podemos destacar una escasa y poco variable oferta gastronómica en relación a la salud y la sustentabilidad, ya que al ofrecer restaurantes de comida rápida, se utilizarán envoltorios descartables que perjudicarán al medio ambiente, y los pasajeros se verán obligados a consumir comidas pesadas y grasosas, por lo cual, imposibilitarán su digestión y perjudicarán su sueño en el vuelo. Por otro lado, quienes deban trabajar remotamente, se encontrarán con los obstáculos de una mala conexión a internet, la falta de concentración por el bullicio y la incomodidad por no desarrollar su actividad en un escritorio como corresponde. Por último, aquellos pasajeros que transiten largas escalas y se encuentren cansados, no tendrán un lugar como corresponde para dormir, debido a que ese servicio no se encuentra disponible ni en el aeropuerto ni en sus salas vip lounge.

Por lo tanto, se estima que, si esta situación continúa y no enfrentamos el problema, a futuro seguirá existiendo esta misma cuestión de la cual venimos planteando con anterioridad: que sigan funcionando únicamente estas salas vip a las cuales no todos los pasajeros tienen acceso, y por consiguiente, sufran de una estadía inplacentera por permanecer largas horas en los aeropuertos.

Por su parte, aquellos viajeros frecuentes se aliarían como última alternativa a estas tarjetas de crédito, generando un gran gasto mensual por pertenecer a esa membresía, que cabe destacar que no es nada económica, y mucho menos si uno no sabe aprovechar de los

beneficios que brinda o tiene escasas oportunidades para hacerlo. Como resultado, seguirían liderando en el mercado estos monopolios, dejando fuera de juego y sin dar a lugar a nuevas empresas en el mercado que apunten a otro público cumpliendo con necesidades similares.

A raíz de estas pautas de acceso, un gran porcentaje de los pasajeros no tienen la opción de escoger el espacio en el cual desean permanecer entre sus escalas y consecuentemente sufren de las incomodidades que brinda el aeropuerto. Un estudio realizado por la Dirección General de Estadísticas y Censos en el año 2021, demuestra que diariamente circulan, entre argentinos y extranjeros, un total de 1.754.000 pasajeros por día, dejando fuera a un aproximado de 1.753.300 personas, debido a que en Ezeiza hay 7 salas VIP, las cuales tienen una capacidad promedio de 100 plazas y se contabiliza entonces, una suma máxima de 700 personas que tienen lugar para entrar a los lounges. Es por esta razón, que pensamos en idear un espacio cómodo y acogedor, en el cual los demás pasajeros también puedan permanecer y cubrir sus necesidades.

Por último, consideramos importante destacar dos problemas paralelos al ya planteado: la decadencia del medio ambiente como consecuencia de la explotación de los recursos por parte de las empresas, y la incorrecta oferta de los servicios en relación a las personas con discapacidad, discriminando indirectamente a este grupo social.

1. Denominación del proyecto

La idea de este proyecto es crear un alojamiento con servicio de “Airport lounge”, comenzando por la primera sala en un Aeropuerto Internacional que tenga comunicaciones con todo el mundo, cuente con vuelos con largas escalas y sus instalaciones sean de gran envergadura. El término "lounge" significa vestíbulo o salón de descanso en relación al placer, la comodidad y la elegancia. En este caso, hace referencia a la instalación de una sala de descanso en un aeropuerto que ofrece a los pasajeros comodidades que van más allá de las que ofrece la propia terminal del aeropuerto, ofreciendo asientos más cómodos, espacios más tranquilos, servicio buffet, sala de reuniones privada, servicio de duchas, camas, internet gratis, entre otros servicios, dependiendo de la ubicación.

Como se mencionó anteriormente, en el mundo hay miles de salas VIP disponibles, pero sólo se les permite el acceso exclusivamente y sin excepciones a una pequeña parte de los pasajeros internacionales que transitan día a día el aeropuerto Ezeiza, dejando fuera de participación a millones de viajeros. Por esta razón, la existencia de un alojamiento que

ofrezca el servicio de lounge, generaría por un lado, una mayor cantidad de plazas disponibles para gozar de los servicios que ofrece una *airport lounge*, aumentando la calidad de estadía a cada vez más personas, y por el otro, todas las clases sociales podrán hacer uso de una sala de espera, no sólo con servicios de mayor categoría y variedad a los que ya ofrece el aeropuerto homónimo, sino también con la oportunidad de rentar una habitación privada para descansar por unas horas, teniendo en cuenta que, si bien la tarifa de ingreso está dolarizada, representa un bajo porcentaje con respecto al costo de los pasajes en términos generales.

Es así como, se pretende crear un alojamiento con servicio lounge para todas aquellas personas que necesiten un espacio cómodo, silencioso y relajante, fuera del bullicio y del movimiento del aeropuerto, haciéndolos sentir como en casa, sean o no miembros de estas entidades exclusivas, para que puedan descansar allí en sus escalas, ya sean de largo plazo como no, con todas las comodidades posibles. Además, presenta la oportunidad de alojarse sin reserva previa, gracias a poseer la característica de establecimiento “Walk- in”; un tipo de alojamiento el cual, las personas no necesariamente tienen conocimiento alguno de su existencia, pero al llegar al lugar, como es el aeropuerto Ezeiza en este caso, se encuentra con que puede cubrir sus necesidades y resolver sus problemas del momento, de manera instantánea. Esta denominación no quiere decir que las habitaciones de nuestro hotel no se puedan reservar con anticipación, sino que está la posibilidad si lo deseara.

2. Naturaleza del proyecto

a. Descripción.

La razón por la cual planteamos este proyecto, está ligada a nuestro objetivo principal como empresa portadora de servicios, la cual se remite a la satisfacción de las necesidades de las personas, en cuestión de alojamientos. Principalmente, consideramos que es de suma importancia que los pasajeros en tránsito tengan la oportunidad de esperar su próximo vuelo en un espacio que brinde un abanico de comodidades que hagan de su estadía en el aeropuerto más placentera, destacando como característica esencial, que nos distinguimos al resto de las salas vip lounge por brindar la posibilidad de cualquier turista tenga acceso a nuestra sala, ya que no hacemos distinción por su grupo social, condición física ni situación económica, sino que todos son más que bienvenidos a gozar de nuestro espacio y nuestros servicios.

Cabe mencionar, que nuestro alojamiento no sólo se diferencia por permitir el acceso mediante el abono de una tarifa económica, sino también, comprendemos que es valioso destacar el hecho que aplicamos condiciones de accesibilidad, característica que los aeropuertos y salas vip lounge no tienen en cuenta generalmente. “Accesible para todos” también hace referencia a personas con discapacidad motriz, personas ciegas, personas mudas, personas con autismo u otro tipo de enfermedad. Consideramos que es de suma importancia incluir a este grupo social en el turismo para que sientan que son un grupo aparte en la sociedad y no impidan en su vida realizar cualquier tipo de actividad. Esto no quiere decir que nuestro cliente objetivo sean pura y exclusivamente las personas con discapacidad, sino que en nuestra sala podrán desenvolverse tranquilamente como el resto de las personas.

Por otro lado, a diferencia de las demás empresas que se sitúan en el aeropuerto en cuestión, aplicamos dentro de nuestro establecimiento y como política organizacional el cuidado al medio ambiente, mediante una serie de prácticas sustentables que conllevan a reducir el impacto ambiental, adhiriéndonos a las medidas que proponen las diferentes organizaciones que trabajan en la concientización sobre este tema, para poder dejar nuestra huella positiva en el mundo, además de poder difundir este gran valor entre los pasajeros que visitan nuestro alojamiento.

b. Justificación

Desde nuestra perspectiva, la apertura de un alojamiento de esta índole es fundamental, ya que al viajar uno debe tratar de sentirse cómodo en todo momento, y esa es una circunstancia muy difícil de lograr cuando uno está lejos de su hogar. Y si el monopolio actual de las tres empresas existentes de salas vip en los aeropuertos no permiten el acceso a personas que no formen parte de su membresía, que no posean la tarjeta más privilegiada del banco American Express ni viajen en primera clase, consideramos que es un hecho que deja fuera de participación de estas salas de espera a todos aquellos pasajeros en tránsito que elijan al Aeropuerto Internacional Ezeiza para viajar a su destino deseado. No sólo encontramos importante el hecho de permitir el acceso a cualquier persona que lo desee, sino también brindarles, sea su condición física o mental, un espacio que posea los recursos básicos y necesarios para desarrollarse en el día a día; característica que las demás empresas, a pesar de no denegar el acceso a sus instalaciones a personas con discapacidad, tampoco ofrecen los recursos necesarios para que puedan desenvolverse al igual que las demás personas.

Otro de los aspectos que consideramos importantes acerca de nuestro proyecto, es que se puedan difundir valores y realizar acciones sustentables, para demostrar que se puede vivir sin dañar al medio ambiente y poder incentivar a nuestros huéspedes a construir una vida diaria amigable con su entorno. Nos hallamos interesados en cuidar a nuestro planeta para proteger a las futuras generaciones y al mundo actual, motivo por el cual, tuvimos en cuenta una serie de pautas sostenibles para impedir este impacto negativo en el planeta, a diferencia de otras empresas que se sitúan en este aeropuerto.

Por otro lado, nuestra idea surge a partir de dos experiencias vivenciadas en nuestros viajes, que demuestran de forma tanto positiva como negativa, nuestro interés personal por proyectar este alojamiento. Tuvimos la oportunidad de conocer el lounge del Aeropuerto de Roma-Fiumicino y nos llamó la atención la calidad de los servicios que ofrecían, ya que en Argentina nunca nos encontramos con instalaciones como tal. Luego de haber transitado un viaje en tren y no haber dormido propiamente en un hotel, carecíamos de un lugar donde higienizarnos y precisábamos ingerir alimentos más saludables y calientes en una cómoda mesa sin apuros, cuestiones que no vivenciamos hace dos días. Al llegar a esta sala, nos topamos con la posibilidad de satisfacer esas necesidades. Lamentablemente, en otra oportunidad en Grecia, bajamos del crucero con mi familia y, al llegar al aeropuerto, nos encontramos con todas sus instalaciones cerradas. Consecuentemente, esperamos largas horas sin comer y descansando en el suelo, por no ser miembros de la sala vip de Atenas, además, de que la misma no se hallaba abierta en ese horario.

c. Marco institucional

Antes de pensar y desarrollar nuestro proyecto empresarial, debemos definir el contexto institucional en el cual se llevará a cabo. En este caso, hacemos referencia a un ente privado, el Aeropuerto de Ezeiza, situado bajo el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini, mejor conocido como Ezeiza, es una terminal aérea que sirve al Área Metropolitana de Buenos Aires, Argentina, y se encuentra en el municipio de Ezeiza, a 35 km del centro de la capital del país.

El mismo cuenta con 3 terminales, dividiéndose en a) vuelos internacionales, b) internacionales y domésticos, y c) vuelos domésticos, siendo la estación aeroportuaria más grande, moderna e importante del país, formando parte de “Aeropuertos 2000” y contando

con 11.800.000 pasajeros, según lo que respecta un estudio realizado por el INDEC en el año 2019.

Ofrece una gran variedad de servicios como bares con cafés y snacks, comidas rápidas y cocina típica Argentina, además de locales comerciales con tiendas regionales y duty free con tecnología y entretenimiento, juguetes, regalos y souvenirs, belleza y fragancias, libros y revistas, moda y complementos, gastronomía y vino, básicos de viaje, entre otras cosas. Tanto algunas opciones de comida como de compras permanecen disponibles las 24 horas. A su vez hay acceso gratuito a Internet, casas de cambio de divisas, servicios bancarios, tiendas de conveniencia, salas VIP, oficina de objetos perdidos, servicios de envoltura de equipaje, carritos portadores de valijas, estacionamiento y variedad en servicios de transporte desde y hacia el aeropuerto.

Pero un detalle que podemos destacar, es que dentro del mismo, a pesar de poseer espacio físico para desarrollarlo, no existen ni se ofrecen alojamientos hoteleros, sino que se encuentran alternativas fuera del lugar. Un gran ejemplo es la posada “Las Águilas”, una vivienda familiar situada a cinco minutos del aeropuerto, la cual está acondicionada para brindar alojamiento a sus huéspedes los servicios necesarios previo a su vuelo en Ezeiza; cuenta con desayuno, habitaciones y traslado, contabilizando una suma mayor a 100 USD, más impuestos, tarifa mucho más onerosa a la que pretendemos establecer en nuestro proyecto. Su público se encuentra enfocado en aquellas personas que viajan desde el interior del país para tomar vuelos internacionales en horarios de madrugada o a primera hora de la mañana, representando muchas veces largas horas de viaje en auto para poder tomar esos vuelos, o en su caso las empresas de transporte, como “Tienda León”, suman demasiadas horas para dejar a los pasajeros en Ezeiza, necesitando como consecuencia, agregar dentro del presupuesto de viaje, la estadía en un alojamiento como la posada mencionada anteriormente.

Consecuentemente hacemos hincapié en la carencia de un alojamiento situado dentro del aeropuerto mismo, enfocado no sólo al público mencionado en el párrafo anterior, sino también a los pasajeros en tránsito, a quienes está dirigido básicamente este proyecto, destacando fundamentalmente el hecho de encontrarse dentro del aeropuerto, no teniendo que erogar gastos de traslados y optimizar los tiempos, cubriendo así la necesidad de pernoctar una cierta cantidad de horas y a pocos pasos de su puerta de embarque, por una tarifa más económica.

d. Propósito

Objetivo General

Estudiar las potencialidades presentes en el Aeropuerto Internacional Ezeiza para la apertura de un alojamiento con servicio lounge.

Metas a cumplir

- 1- Brindar un nuevo espacio de esparcimiento y descanso para los viajeros que no tienen acceso a un lounge VIP.
- 2- Cubrir un nicho de mercado no desarrollado internamente en el aeropuerto.
- 3- Satisfacer las necesidades primarias de los pasajeros que no son posibles cubrir en los espacios públicos de los aeropuertos.

e. Componentes o resultados

Con este proyecto, tenemos la expectativa primordial que todos los turistas que viajan por vía aérea puedan gozar de un espacio tranquilo y cómodo, con precios accesibles dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Ezeiza, cubriendo sus necesidades no satisfechas por el aeropuerto homónimo, sin hacer distinción de su grupo socioeconómico, de su condición física ni de sus posesiones.

Como declara el artículo 42 de la CN en relación a la defensa del consumidor, los usuarios tienen el derecho y la libertad de elección de todo aquello que vayan a consumir, así como también a las condiciones de trato equitativo y digno, siendo necesaria la existencia de una libre competencia entre los distintos proveedores, oferta variada y una aceptación expresa por parte del consumidor en cuanto a la adquisición de un producto o servicio, siendo necesario además un control adecuado de monopolios naturales y legales. Así, la Ley Nacional 24240, en sus artículos 25 al 31, hace alusión a los intereses económicos de los consumidores, incorporando normas de tutela del usuario, en orden al modo de prestación de los servicios, información, reciprocidad en el trato, seguridad, medición, facturación, reclamos e interrupción de la prestación.

Es por todo lo expuesto precedentemente que exaltamos la inclusión de todos los posibles consumidores, pertenezcan o no al grupo de los VIP lounges de aeropuertos y esperamos que los empresarios de nuestro país se abran a nuevas alternativas de negocios, permitiendo

incluir en sus instalaciones, en sus espacio y para con sus empleados pautas para personas con capacidades diferentes.

Por último, esperamos difundir con este proyecto una idea de sustentabilidad, transmitiendo a las persona hábitos amigables con el medio ambiente, para que puedan aplicarlas en su vida diaria, y así, no comprometer a las futuras generaciones, siendo este el primer paso de un largo camino y de mejora continua, tomando siempre en consideración nuestro equitativo valor por los aspectos económico, social y ambiental.

3. Acciones a realizar

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO: Airport Lounge en Ezeiza.

Ubicación

El mismo se localizará en el Aeropuerto Internacional Ezeiza de Buenos Aires, en la sección de partidas.

Nombre del alojamiento

Para poder identificar un alojamiento debemos utilizar un nombre y es por eso que optamos por llamarlo “Tekoha Ezeiza”. La palabra *Tekoha* significa naturaleza en Guaraní, y decidimos utilizarla en esta lengua en representación de los pueblos autóctonos de nuestro país, para difundir la cultura ancestral como uno de los tantos símbolos que representan a la argentina, en lugar de seguir el rumbo de la modernización y utilizar palabras de origen inglés, que no hacen alusión a nuestra identidad nacional.

Por otro lado, escogimos la palabra *naturaleza*, en relación a nuestra filosofía ambiental, que hace alusión a un alojamiento sustentable que tiene en cuenta el impacto tanto positivo como negativo que puede hacer el hombre en el planeta tierra.

Categoría

Nuestro alojamiento “Tekoha Ezeiza” se habilita legalmente y por ende se categoriza, según la Ley Hotelera n° 18828, en un HOTEL 2*(estrellas), debido a la cantidad total de habitaciones que posee. No obstante, se caracteriza por ofrecer un servicio de 4*(estrellas), los cuales, serán nombrados a continuación. De esta manera, podríamos definir a nuestro alojamiento como un “Hotel 4* dentro del Aeropuerto Internacional Ezeiza que ofrece servicio de Lounge”.

Características

-Apto para personas con movilidad reducida

Según lo declarado en la Ley n° 962 “Código de la Edificación de Caba: Accesibilidad física para todos” y la Ley 24314 “Accesibilidad de personas con movilidad reducida”, pudimos adaptar nuestras instalaciones también para las personas en sillas de ruedas y con movilidad reducida, es decir, aquellas personas que tienen dificultad para caminar y hacen uso de un bastón. Para ello, las diferentes áreas del lounge cuentan con las medidas necesarias para la movilidad de las personas en sillas de ruedas principalmente, facilitando su recorrido de manera independiente a lo largo del establecimiento, así como también el espacio preciso para que pueda rotar su silla de ruedas sin chocar con objetos o personas en su alrededor. Además, los baños presentan no sólo el espacio para que puedan movilizarse, sino también una baranda adaptada y un teléfono fijo en caso de emergencias.

En Tekoha Ezeiza no hacemos diferencia ni discriminación entre las personas, todos son bienvenidos y con las mejores comodidades adaptadas según sus necesidades.

-Alojamiento accesible para todos

Como se aclaró anteriormente, el alojamiento será apto para personas con movilidad reducida, pero la accesibilidad universal aplica también a personas no videntes y mudas. Caso contrario, la accesibilidad seguiría siendo reducida a un cierto grupo de personas y no abierta a todo tipo de público.

Es por esta razón que, por un lado, nuestro personal estará perfectamente capacitado para poder comunicarse con lenguaje de señas en caso de encontrarse con huéspedes mudos, y por el otro, todo el establecimiento estará equipado con el “Sistema Braille”, un sistema de lectura fácil para que aquellos huéspedes que posean ceguera puedan desenvolverse tranquilos y seguros a lo largo del establecimiento.

-Alojamiento Walk-in

Nuestro alojamiento se caracteriza por ser un hotel *walk-in* debido a que se dirige principalmente a aquellas personas que precisan permanecer en un establecimiento y, a pesar de no haber realizado una reserva previa, se encuentran con el alojamiento que necesitan y deciden en el momento alojarse allí y hacer uso de sus servicios. Generalmente, este tipo de

cliente no tiene conocimientos previos sobre la existencia de este alojamiento, pero eso no quita la posibilidad de reservar una habitación en nuestro hotel con anticipación.

Por su parte, esta característica va dirigida principalmente a aquellos pasajeros que quieran hacer uso de nuestro servicio *lounge*.

-Alojamiento Sustentable

Fundamentalmente, apunta a los 4 principios de la sustentabilidad: reciclar, reusar, respetar, reducir. Es por esta razón, que nos enfocamos en seguir una serie de medidas ecológicas, para contribuir con esta causa. Para ello, basamos la logística de nuestro alojamiento en los siguientes puntos eje:

Energía

Administramos el uso de la energía mediante la instalación de iluminación indirecta eficiente y la utilización de sensores de paso para la iluminación, ya que desconectan aquellas máquinas que no se están utilizando, evitando así el desperdicio de agua e interviniendo en tecnologías para el control y gestión del uso energético en refrigeración. Además, la implementación de las tarjetas RFID para las habitaciones, permite un uso moderado de la energía y un ahorro de la misma al quitar la tarjeta cuando los huéspedes abandonan la habitación.

Abastecimiento

Nos abastecemos de proveedores locales, tanto como para nuestros materiales de construcción, amoblamiento y objetos de decoración así como también para las materias primas necesarias para elaborar los alimentos, ya que, estamos contribuyendo a la economía local, reducimos enormemente la huella de carbono y ahorramos en enorme cantidad el costo de transporte. De esta manera, generaremos un menor gasto energético y un bajo porcentaje de contaminación.

Alimentación

La oferta gastronómica de Tekoha Ezeiza se basa en el empleo de alimentos orgánicos, locales y de temporada, es decir, aquellas frutas y verduras que fueron cultivadas de acuerdo al ciclo natural de las estaciones del lugar donde nos encontramos. Por otro lado, utilizamos materia prima certificada como ecológica, tal como el pescado capturado mediante técnicas

sostenibles o aquellos productos ganaderos que provengan de animales que fueron criados respetando su bienestar. De esta manera, podemos definir a nuestra cocina bajo las reglas FLOSS: Fresco, Local, Orgánico, Estacional y Sostenible, contribuyendo así a una alimentación y un entorno saludables.

Productos

Consideramos que es de suma importancia aprovechar la existencia de productos biodegradables y poder así implementar dentro de nuestros amenities jabones, shampoo, acondicionador, servilletas, manteles, sábanas, toallas, productos de limpieza, desechables, papelería, entre otros, que cumplan con esta característica, gracias al previo proceso de producción que transitaron. Por su parte, animamos a nuestros clientes a hacer el menor uso posible de papel no degradable, para así no contribuir a la tala de árboles y alentamos a nuestro personal a hacer uso de medios tecnológicos en su mayor medida, además de contribuir a la causa mediante la utilización de uniformes confeccionados a base de telas biodegradables.

Por otro lado, tanto las tarjetas RFID como las pulseras de los huéspedes, fueron hechas a base de plástico reciclado, en otras palabras, aquel que fue recuperado de desechos plásticos.

De esta manera, no hacemos uso de plásticos ni derivados de un solo uso, reemplazándolo por otros materiales menos dañinos al medio ambiente como lo son el vidrio y el metal. Un gran ejemplo son los sorbetes de metal, los cuales tienen la característica de ser reutilizables y favorables para combatir el cambio climático.

Desechos

Implementamos un sistema de clasificación y separación de nuestros residuos para que puedan pasar por la posterior transformación de reciclado. Para llevar a cabo esta primera etapa del proceso, los mismos se clasifican en diferentes contenedores de residuos, clasificados en diferentes colores y bajo los siguientes nombres: desechos generales, envases de vidrio, plástico y envases metálicos, papel, desechos peligrosos y por último, pero no menos importante, los residuos orgánicos, que serán utilizados posteriormente para la realización de un compost. De esta manera, los restos orgánicos volverán al restaurante nuevamente pero esta vez en forma de vegetales logrando cerrar así el círculo, tal como afirma la organización “Ecovidrio” y obteniendo como resultado una reducción del 50% de nuestros desechos alimenticios.

Limpieza

Limitamos el agua utilizada para la limpieza de las habitaciones, los baños y la cocina. Utilizamos un sistema de recolección de agua, el cual minimiza el gasto en cadenas de los inodoros, cafeteras y lavavajillas, además de reciclarla para que pueda volver a ser utilizada luego de una filtración

Personal

Valoramos a nuestros trabajadores, ya que, como dice la organización “Ecovidrio”, la sostenibilidad no se limita a cuidar el equilibrio natural, sino también a respetar y valorar a sus trabajadores. No solo de nuestros empleados, sino de aquellos que fabricaron los productos que llegan a nosotros, gracias al comercio justo. Para poder valorarlos, es necesario promover políticas de reconocimiento y formación para que puedan mejorar sus conocimientos técnicos y fomentar valores como la igualdad y la diversidad.

Nuestros servicios

- Amplia sala de estar con disponibilidad de confortables sillones.
- Sala de comedor.
- Menú saludable a la carta con variedad de opciones alimenticias (platos con carne, veganos, celíacos y kosher).
- Wi-fi de alta velocidad.
- Disponibilidad de enchufes en todo el establecimiento.
- Disponibilidad de televisores con información sobre estado de vuelos.
- Llamada personalizada a los huéspedes para dirigirse hacia la puerta de embarque.
- Espacio Coworking con equipamiento de oficina: enchufes, wifi de alta velocidad, sillas ergonómicas, impresora, abrochadora y birome.
- Sala de baño de uso compartido. (Aplica a todas las tarifas).
- Sala de aseo de uso privado* (Aplica tarifa 2).
- Habitaciones de uso privado* (Aplica tarifa 3).
- Cambio de divisas.
- Playlist de spotify con música relajante para el viaje.
- Depósito de equipaje.
- Caja de seguridad.

- Amenities y Toiletries: pantuflas para sentirse más cómodos durante su estadía, disponibilidad de dispensers de agua, peine, desodorante y pasta de dientes en los baños.
- Climatización.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de atención al cliente las 24 hs.

Tamaño:

Nuestro alojamiento cuenta con una capacidad máxima de 120 personas, distribuidas en los siguientes espacios:

- 1 recepción con sala de espera.
- 1 amplia sala de uso común dividida en comedor, sala de estar y área de coworking.
- 1 cuarto de baño en áreas comunes para huéspedes en general.
- 1 cuarto de aseo privado para huéspedes de tarifa superior.
- 1 cuarto de baño y vestuario para el personal.
- 10 habitaciones (3 simples, 6 dobles, 1 cuádruple) con una capacidad total para 20 personas
- 1 sala de juegos para niños.
- 1 cocina.
- 2 depósitos, divididos en depósito de alimentos y depósito de blanco y otros.

Tarifas

En nuestro alojamiento, contamos con tres aranceles diferentes, los cuales incluyen los servicios básicos del lounge, además de un agregado dependiendo la tarifa abonada. A diferencia de las demás salas lounges existentes en los aeropuertos, el único requisito de ingreso es la tarjeta de embarque. No se permite el ingreso a menores de 18 años sin un acompañante mayor, por su propia seguridad.

Contamos con una clasificación y división de las tarifas para poder adaptarnos a las diferentes necesidades existentes de los pasajeros, además de contar con un precio económico para que sea accesible para todos. Los medios de pago disponibles son tarjeta de crédito, efectivo y mercado pago. Cotizamos el valor de cada tarifa en Dólares (USD) y definimos el precio acorde a la competencia.

En su estadía, los huéspedes llevarán una pulsera con un color identificativo, dependiendo de la tarifa abonada, para que le sea más dinámico al personal reconocer y gestionar los servicios a brindar y las acomodaciones a las cuales tiene acceso cada persona. El color blanco será para la tarifa estándar, el negro para la tarifa superior, y el dorado para la tarifa premium. Al finalizar su estadía, los pasajeros devolverán en recepción sus pulseras para que puedan ser reutilizadas por los próximos huéspedes.

Para ingresar, el pasajero podrá elegir entre una de las siguientes tarifas:

-Tarifa Standard: Servicios básicos* + 1 combo snack con una infusión y una gaseosa*. Duración máxima de 8 horas. Valor: 35 USD.

-Tarifa Superior: Servicios básicos* + 1 combo snack con una infusión y una gaseosa + 1 combo desayuno/almuerzo/cena* + acceso a baños privados con ducha y amenities*. Duración máxima de 12 horas. Valor: 60 USD.

-Tarifa Premium: Servicios básicos* + 1 snack* + 1 combo desayuno* + 1 combo merienda* + 1 combo almuerzo/cena* + habitación privada*. Duración máxima 24 horas. Valor: 90 USD.

*Servicios básicos: acceso a comedor, sala de estar y espacio coworking, Wi-fi, disponibilidad de enchufes en todo el establecimiento, sala de baño, agua sin cargo, TV con información sobre vuelos, llamado personalizado para embarque, cambio de divisas, playlist de spotify con música relajante, set de pantuflas y manta, y descuentos en tiendas del aeropuerto.

*Combo snack: 1 infusión, 1 gaseosa/jugo y comida a elección y a disponibilidad. Ejemplo: un té de rosa mosqueta, 1 sprite, una barrita de cereal o mix frutos secos y un sándwich de tomate y queso acompañado con chips de batata.

*Combo desayuno: Incluye 1 infusión, 1 jugo del día y comida a elección y a disponibilidad. Ejemplo: 1 café con leche, un jugo de manzana, yogurt con granola y frutas, y una tostada con huevo poché y palta.

*Combo almuerzo/cena: Incluye entrada, plato principal y postre. Ejemplo: Sopa o una bruschetta capresse con jamón crudo, carne a la pimienta con papas gratinadas y bavaroise de frambuesa.

Calidad de los servicios.

Para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y poder entablar una óptima relación con ellos, consideramos que es fundamental destacar una serie de estrategias y acciones que hacen a la calidad de nuestros servicios, tales como:

- Servicio de mesa americano: nuestros platos llegan emplatados a la mesa.
- Personal con amplios conocimientos en lenguajes de señas e idiomas internacionales (español, inglés, francés, alemán, italiano, chino y portugués).
- Emplatado con vajilla de cerámica y vidrio.
- Mozos con amplios conocimientos en gastronomía y servicio para asesorar a los clientes y atenderlos adecuadamente según sus necesidades y deseos.
- Carta del menú ya disponible en mesa cuando el comensal llega.
- Establecimiento con instalaciones y menú disponible con Sistema Braille.
- Menú disponible en diferentes idiomas.
- Espacio adecuado de mesas, circulación y baños para personas en sillas de ruedas.
- Al llegar los huéspedes, nuestro personal les dará un guía por el establecimiento para mostrarle las diferentes instalaciones.

Habitaciones

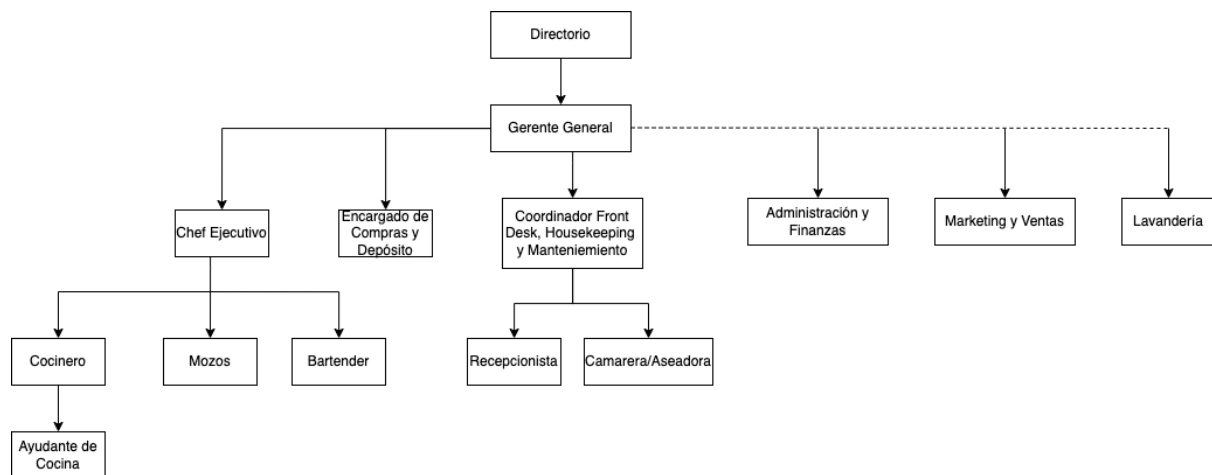
Contamos con un total de 8 habitaciones, entre ellas: 3 simples y 5 dobles, con capacidad máxima para 13 huéspedes. Las mismas cuentan con 14 m² e incluyen:

- Cama simple.
- Vista al frente del aeropuerto.
- Climatización frío/calor.
- TV por cable.
- Caja de Seguridad Digital.
- Escritorio.
- Armario.
- Porta valija.
- Aislamiento acústico.
- Secador de Cabello.
- Sala de baño privada.
- Amenities: shampoo, acondicionador y jabón sólido.

- Set de toallas.
- Wi-Fi.

Organigrama.

Dado a los servicios ofrecidos y las instalaciones presentes en nuestro establecimiento, contamos con la siguiente estructura organizacional para llevar a cabo nuestras actividades diarias:



Al contar con un alojamiento de reducido tamaño y un pequeño número de habitaciones, consideramos que lo mejor para la financiación y organización laboral es trabajar bajo un organigrama de limitadas divisiones, en las cuales, un empleado realiza dos funciones o más a la vez. Por otro lado, decidimos tercerizar los departamentos de administración y finanzas, marketing y ventas, y de lavandería, puesto a que serán actividades que no serán ejecutadas dentro del establecimiento, pero sí precisamos de su colaboración.

En cuanto al equipo de trabajo, como demuestra el gráfico anterior, disponemos de un total de 10 empleados, entre los cuales se presentan:

- 1 gerente general, el cual tendrá como función principal de controlar a todo el personal
- 1 coordinador del área de front desk, housekeeping y mantenimiento
- 1 recepcionista, que cumplirá también realizará las reservas
- 1 camarera, es decir, una persona que limpiará las habitaciones, que también actuará como aseadora, limpiando las áreas comunes

- 1 persona encargada de las compras de aprovisionamiento del alojamiento y de controlar el stock y el orden en el depósito de alimentos y blancos (sábanas, toallas, manteles, etc)
- 1 chef ejecutivo, que controlará la sección gastronómica.
- 1 cocinero y 1 ayudante de cocina, que realizarán todas las preparaciones culinarias, ya sean frías, calientes o de pastelería.
- 1 mozo, quien tomará los pedidos de los clientes y llevará su plato a la mesa.
- 1 bartender, encargado de preparar las diferentes bebidas ofrecidas.

Identidad corporativa

Misión

Ofrecer a todos los pasajeros nacionales e internacionales la posibilidad de gozar de un espacio de descanso en sus largas horas de escala en el Aeropuerto Ezeiza, brindándoles un momento de tranquilidad, confort y calidez.

Visión

Expandir nuestra marca a los demás aeropuertos internacionales del país.

Lograr obtener una etiqueta ecológica que nos certifique como alojamiento sustentable.

Valores

-Compromiso: nos comprometemos al 100% a reducir nuestro impacto en el medio ambiente, mediante la implementación de medidas sustentables.

-Confianza: aspiramos a establecer relaciones de confianza con nuestros clientes, basadas en un servicio comprometido y transparente.

-Resolución: dar respuesta a todas las necesidades de nuestros clientes, de manera rápida y efectiva.

-Honestidad: somos honestos en cuanto a nuestra oferta de servicio y en nuestro compromiso con el medio ambiente.

-Respeto: brindarle un trato digno a nuestros clientes y prospectos, sin hacer uso de la discriminación ya sea por su apariencia física, su condición económica ni por sus capacidades.

Objetivos

- Plantar 100 árboles alrededor del aeropuerto.
- Transmitir la sensación de inclusión a personas con discapacidad.

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Espacio acogedor, tranquilo y cómodo	Apertura de sucursales en otros aeropuertos de Argentina
Amplia gama de servicios	Llegar a una capacidad de ocupación del 100% en alta temporada de vuelos
Tarifa e instalaciones accesible para todos	Obtener una medalla de certificación de sustentabilidad
Espacio único dentro del aeropuerto	Mercado cautivos: todos van a conocer mi negocio
Variedad en opciones gastronómicas	-
Debilidades	Amenazas
Ausencia de imagen de la marca	Que las VIP Lounge habiliten la entrada a todos los pasajeros
Nuevos en el mercado	Que surjan trabas en el Mercado, imposibilitando instalar el alojamiento en el aeropuerto
Falta de comunicación acerca del proyecto	Inflación

4. Determinación de plazos o cronograma .

- Octubre de 2022: Identificación del problema
- Octubre de 2022: Planteo de una solución. Diseño de la idea.

- Noviembre 2022: Definir los servicios a brindar
- Diciembre 2022: Plantear el ROI
- 1 mes para conseguir un inversor
- 1 semana: Realizar un plan de acción
- 5 semanas: Búsqueda del personal
- 1 mes: Diseñar el lugar
- 2 semanas: Conseguir los materiales de construcción
- 3 meses: Construir el alojamiento
- 2 semanas: Comprar el mobiliario y objetos para la decoración y el servicio
- 1 semana: Ambientación (decoración e instalación de equipos)
- 2 semanas: Contratación del personal
- Apertura: se estima para el 2024.

5. Determinación de recursos necesarios

Para que un emprendimiento se ponga en marcha, no sólo se necesita formular una idea, sino también se precisan diferentes actores que puedan llevarla a cabo, además del capital indispensable para que se pueda poner en marcha. Es por esta razón, que nuestro proyecto precisa de una serie de recursos materiales, es decir, recursos tangibles como objetos y lugares, así como también de recursos humanos, quienes aportan al proyecto por su capacidad intelectual, en otras palabras, por sus amplios conocimientos en cada área profesional.

Recursos Materiales

- Aeropuerto y local físico

Para poder llevar a cabo nuestro proyecto, necesitamos un lugar para poder establecerlo y, cómo mencionamos con anterioridad, el mismo se planteó en el Aeropuerto Internacional Ezeiza. Es por esta razón, que precisamos de un local comercial físico de gran amplitud y estratégica ubicación que se encuentre dentro del aeropuerto homónimo. En el anexo de este

documento, se encuentra el plano del aeropuerto con la identificación de las diferentes terminales y áreas del mismo.

-Materiales de construcción

Debido a que el proyecto propuesto exige de un espacio físico para funcionar, se necesitan una serie de materiales para construirlo de acuerdo al diseño requerido, en el cual, se precisa levantar paredes para dividir los diferentes espacios del alojamiento en recepción, sala de estar, área coworking, comedor, cocina, depósitos, habitaciones y baños. Cabe destacar, que la mayoría de los mismos son sustentables, para contribuir al cuidado del medio ambiente. Entre los materiales solicitados nos encontramos con:

- Bambú: ligero, flexible y resistente; crece rápidamente sin la necesidad de químicos ni pesticidas; absorbe los gases de efecto invernadero, produciendo un 35% más de oxígeno que otras plantas y árboles; se puede utilizar para construir paredes, separadores de habitaciones, pisos e incluso muebles.
- Paja: material renovable; excelente aislante térmico y acústico; resistente a la humedad; fácil de trabajar; se utiliza para confeccionar muros y cubiertas.
- Tierra apisonada: tierra húmeda compactada a golpes que luego se deja secar; se puede mezclar con piedras o paja para su mayor resistencia; es un gran aislante térmico y acústico, tiene alta resistencia al fuego y es muy económico.
- Plástico reciclado: Material de fácil manejo y de instalación rápida, ayuda reducir la huella de carbono y la energía generada para producir otros materiales; sirve para modelar tejas para techos de viviendas y cercas, producir baldosas, ventanas de pvc y aislamientos en interiores; los tiempos de construcción son más rápidos y existentes.
- Corcho: Tejido vegetal que se extrae del árbol alcornoque, es un material renovable y biodegradable, es ligero ya que el 80% de su composición es aire, tiene una gran elasticidad, es impermeable y anti-derrapante; se utiliza para construir placas aglomeradas.
- Pinturas ecológicas: Se realizan con pigmentos naturales que se extraen de cortezas, plantas, minerales y cera de abeja, eliminando los compuestos sintéticos y nocivos de las pinturas tradicionales; son biodegradables, no se cargan con electro estática y son fáciles de renovar.
- Entre otros.

-Amoblamientos, Ornamentos y otros elementos

El mundo de la hotelería está en completa relación directa con los seres humanos, y sin esos amoblamientos que forman una parte primordial no sólo en el diseño, sino también en el servicio, no habría manera de conectar el espacio de un alojamiento con los huéspedes que lo visitan. Como todo hotel, se necesitan una serie de muebles que hacen a la esencia del mismo, comenzando por una sala de espera conformada por un sofá y una mesa ratona decorada con un florero por ejemplo, seguido por un escritorio para la llamada recepción. Luego nos encontramos con la sala principal en la que los huéspedes disfrutan de su estadía: la habitación. Al entrar en la misma, su primera impresión estará dada por la armonía que reflejan todos aquellos objetos de decoración como libros, floreros, cuadros, pinturas, plantas y velas, hasta llegar al final del pasillo y dejarán su equipaje en el porta valija y ordenarán su ropa en el placard. Luego, se recostarán sobre una cama muy cómoda gracias al colchón de espuma, disfrutarán de un vaso de café el cual luego apoyarán sobre su mesita de luz prendiendo su velador por las noches y se arroparán con una suave sábana y apoyarán su cabeza sobre una pila de almohadas. Al levantarse por las mañanas, apoyarán sus pies sobre la alfombra y abrirán las cortinas para ver la luz del día y el apreciable paisaje a través de su ventana. Por último, se dirigirán hacia el baño a cepillarse los dientes mientras se miran al espejo que se encuentra sobre un tocador de baño, lavarán sus manos con nuestro jabón orgánico y secarán su cuerpo con una blanca toalla, luego de haberse duchado e higienizado con el shampoo sólido. Al dirigirse a las áreas comunes del establecimiento, procederán a desayunar sentándose en una silla y apoyando su plato de fruta, sus cubiertos junto con servilleta, y su jugo de naranja sobre la mesa. Al finalizar, podrán optar por trabajar en el área de coworking, la cual dispone de un escritorio con sillas ergonómicas, además de equipamiento de oficina como lápiz, papel, birome y abrochadora, a no ser que decidan relajarse por el resto de estadía en nuestra sala de estar la cual ofrece una gran cantidad de sillones con mesas para apoyar sobre ella lo que consideren necesario.

-Tecnología

Gracias a la globalización, el mundo se encuentra en permanente conexión con diferentes redes y medios de comunicación. Como aparato fundamental en nuestro alojamiento, nos encontramos con un módem capaz de extender su red inalámbrica de Wi-fi a todo el establecimiento. Otro de los medios fundamentales para nuestro servicio es la presencia de un ordenador en la recepción, para poder chequear el estado de las habitaciones, el índice de

ocupación, la disponibilidad de plazas, entre otras cosas, además de la impresora en caso de ser necesario su uso y la disponibilidad de un teléfono para comunicarse con las demás áreas del hotel, o recibir llamadas del aeropuerto. Para ingresar a las habitaciones, se utilizarán las tarjetas RFID, las cuales poseen un sistema de reconocimiento gracias a la radiofrecuencia, que es capaz de identificar los datos almacenados en la etiqueta de cada puerta numerada. Por último, los televisores LED, imprescindibles para mostrar el estado de los vuelos, y así los pasajeros podrán llevar un seguimiento del mismo.

-Equipamiento de cocina, alimentos y vajilla.

Dentro de nuestros servicios más importantes se presenta la oferta gastronómica. Para ello, se precisa de una sala de cocina que esté equipada con una serie de equipamientos para poder llevar a cabo las diferentes actividades culinarias, tales como: horno, hornalla, microondas, extractos, lavavajillas, ollas, sartenes, variedad de utensilios, entre otras cosas. Como resultado de la utilización de estos equipos, obtendremos diversos alimentos, que luego serán servidos en diferentes tipos de recipientes como platos, bandejas, ensaladera, bowls, acompañados de los cubiertos a corde a cada plato y de un vaso o copa, según lo que el comensal decida beber (agua, gaseosa, jugo o alcohol).

Recursos Humanos

-Licenciado en Hotelería

El Licenciado en Hotelería está capacitado para operar en cada una de las áreas de un hotel, desde organizar, administrar y planificar, hasta controlar y coordinar todos los sectores operativos del mismo, actuando desde el interior de un establecimiento hotelero, o abordando la problemática del mismo en su conjunto como componente del sistema turístico, formando así, una estructura dedicada a la prestación de un servicio básico de esta actividad.

Por otro lado, conoce los aspectos que hacen a las relaciones entre las personas y sus particularidades, actuando según las características de su cultura y las necesidades que se deben cubrir en cada caso.

Asimismo conoce sobre las particularidades de las formas de alojamiento que corresponden a cada destino, de acuerdo al tipo de pasajeros que convocan los atractivos turísticos del lugar.

Por último, se considera a la Hotelería como la manera de brindar asistencia para el reposo y restauración física de viajeros. Por lo tanto, este profesional tiene las competencias necesarias

para desarrollarse en establecimientos hoteleros de distintas categorías y poder actuar en otras empresas o instituciones vinculadas al alojamiento y a la gastronomía.

Es por esta razón, que es fundamental la presencia de un especialista en hotelería para conducir de la mejor manera a nuestro hotel y satisfacer todas las necesidades de nuestros huéspedes. No sólo precisamos de un licenciado en esta área, sino también a todos los empleados que conforman el organigrama de nuestro alojamiento, como lo son la recepcionista, la ama de llaves, el chef, el bell boy, el encargado del depósito, entre otros, para un eficiente funcionamiento del mismo.

-Licenciado en Turismo:

El profesional de turismo posee las competencias necesarias para operar en todos los aspectos que conforman el Sistema Turístico, entre ellas: la formulación y evaluación de proyectos, el planeamiento de destinos turísticos, la promoción y difusión, la protección de los sectores productivos y el resguardo de los consumidores. Además, forma un papel importante en el análisis de diversos sitios turísticos, para poder realizar así un diagnóstico previo del lugar en puesta y de esa manera, intervenir en su sistema turístico para llevar a cabo las políticas o acciones necesarias para su funcionamiento, tal como demostramos en nuestro diagnóstico previo al proyecto.

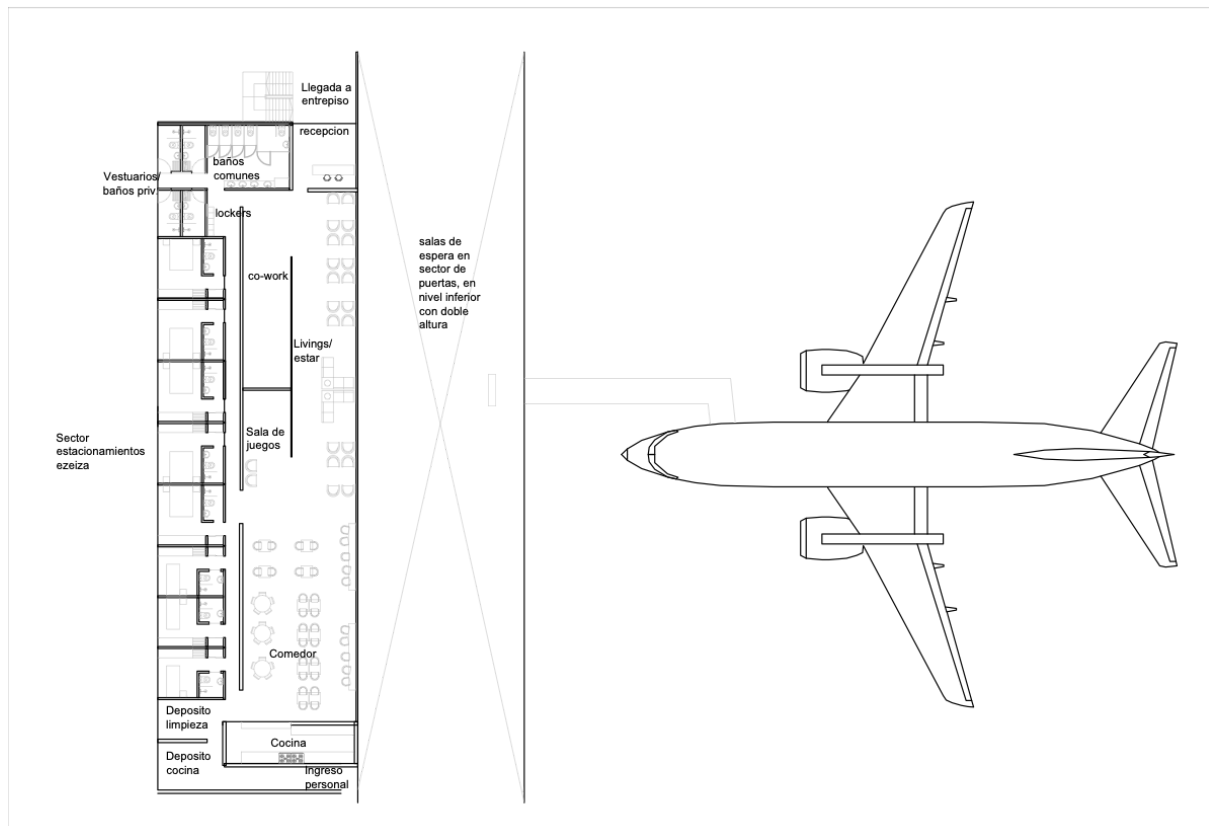
-Licenciado en Gastronomía:

Además de estar capacitado para cocinar, posee las herramientas necesarias para diseñar, implementar y supervisar, tanto empresas como procesos culinarios y servicios gastronómicos de alto nivel: restaurantes, bares, caterings o cualquier otra empresa del sector gastronómico y alimentario.

-Arquitecto:

La función principal de este profesional es plantear el proyecto para la futura construcción del alojamiento. Se encargará de hacer los planos necesarios para que cada uno de los espacios tengan las dimensiones y calidad deseada. Junto a todo su equipo (albañiles, plomeros, electricistas, carpinteros, entre otros), concretarán toda la obra. En cuanto a nuestro proyecto, se ocupará de organizar y distribuir espacialmente cada parte del programa, se asegurará de que las habitaciones tengan iluminación y ventilación natural, de que los livings y comedores tengan visuales hacia las pistas de los aviones, de la climatización e iluminación de las salas

para que cada pasajero esté confortable. La planta se encuentra plasmada en la siguiente imagen, donde podemos observar la distribución de los diferentes espacios del alojamiento.



-Diseñador de interiores:

De la mano de algunas de las funciones que realiza el arquitecto, también se encargará de la decoración del espacio, teniendo en cuenta un estilo bohemio el cual transmitirá características de un refugio, haciendo alusión a sentirse como en casa, y está en plena relación con la naturaleza; presenta tonos neutros y texturas suaves. El diseñador de interiores, tendrá la tarea de elegir todos estos colores y texturas que representan al estilo escogido, en conjunto con el mobiliario adecuado en relación al mismo.

-Contador:

Su función principal es la de llevar adelante la gestión comercial de nuestra empresa, mediante una administración contable que consiste en liquidar los sueldos de nuestros empleados, además de los impuestos, llevar a cabo las leyes sociales, establecer, gestionar y controlar los diferentes costos presentes dentro de nuestra oferta, para cobrar una tarifa adecuada a los gastos, tanto fijos como variables, que forman parte del precio final a cobrar.

Por último, realizará un arqueo de caja para corroborar que los ingresos sean iguales que los egresos, y en su defecto, encontrar en qué operación hubo un error.

-Abogado:

Principalmente precisaremos de un abogado para llevar adelante el Contrato Constitutivo de la Sociedad, en caso de que nuestro proyecto llegue al siguiente paso. Este tipo de contrato refleja toda la información de la empresa, incluyendo los datos de los socios y sus aportes, el tipo de sociedad, la voluntad de constitución, entre otros elementos.

-Licenciado en Marketing:

Este profesional es fundamental para poder posicionar en el mercado nuestra marca y los servicios que ofrecemos, gracias a la aplicación de diferentes políticas de precios, a una correcta segmentación del mercado, al establecimiento de los canales de distribución que mejor beneficien a “Tekoha Ezeiza”, y la confección de planes de acción en relación al marketing, según las condiciones de la demanda.

6. Factores externos condicionantes para el logro de los resultados

Nuestro resultado principal esperado es lograr inaugurar y poner en funcionamiento nuestro alojamiento en el Aeropuerto Internacional Ezeiza, cubriendo las necesidades planteadas con anterioridad. Notamos que pueden surgir ciertos factores externos que condicionen nuestro objetivo principal.

Consideramos que uno de los principales condicionantes es un elevado incremento de la **inflación**. En la actualidad, según afirman los datos macroeconómicos, Argentina presenta un índice inflacionario del 83% con respecto al 2021. Esto indica, que el Índice de los precios al consumo (IPC) ha sufrido una variación. Por lo tanto, se presentan una serie de consecuencias que afectan negativamente en la consecución de nuestros objetivos. Por un lado, la disminución del poder adquisitivo de las personas, lo que conlleva reducir los gastos en tan sólo necesidades primarias, como lo son alimentarse, estar bajo un techo y vestirse, siendo el turismo, uno de los últimos gastos en su lista. Es así como, surgiría un notable descenso en el número de personas que viajan por vía aérea, y por lo tanto, no habría demanda de salas de estar privadas en los aeropuertos.

Un retorno de la **pandemia** que impida el funcionamiento total de la vida normal, de la globalización, y por lo tanto de los aeropuertos y las economías que funcionan dentro de él.

Y por último, que las **empresas ya existentes** de salas vip lounge bar creen esta nueva alternativa de ingreso y se difunda más rápidamente que nosotros.

Nuevas **políticas del mercado y/o legales** que impidan la apertura de otro lounge además del ya existente en el aeropuerto. Trabas del mercado

7. Evaluación del proyecto.

Para poder dimensionar este proyecto que anhelamos plasmar en la realidad en un futuro, debemos realizar ante todo una investigación de mercado con el objetivo de conocer si efectivamente hay una demanda insatisfecha en el lugar que planteamos, y por ende, saber si nuestro proyecto será aceptado o no por el público. Para ello, se llevará a cabo un amplio análisis de cuatro aspectos indispensables: la oferta, para saber en qué medida se presta el servicio lounge que deseamos desarrollar en Ezeiza; la demanda, con la finalidad contabilizar la cantidad de personas que hacen uso de las salas vip y descubrir las características que son buscadas por los pasajeros; un análisis de los precios, para poder establecer nuestra tarifa de acuerdo a la competencia presente en el mercado; y por último, la comercialización, para instaurar la manera en que nuestro servicio llegará a los consumidores y así posicionarnos en el mercado del sector turístico-hotelero.

Consideramos que otro de los caminos más oportunos para evaluar este proyecto a futuro, es realizar una encuesta de satisfacción al cliente al finalizar la estadía de cada uno de nuestros huéspedes. La misma consiste en responder una serie de preguntas, la cual se puede visualizar en la sección del anexo, mediante la calificación de cada una de ellas, en donde se incluyen interrogaciones acerca de nuestros servicios en general, con el objetivo de analizar las diferentes características que brinda y posee nuestro alojamiento, para poder considerar a futuro nuevas implementaciones. De esta manera, no sólo se tendrá en cuenta nuestro punto de vista como emprendedores, sino también de las experiencias vividas por nuestros huéspedes, figura principal en el mundo de la hotelería. Por consiguiente, tendremos la posibilidad de mejorar nuestros servicios para brindar a nuestros clientes una experiencia de alta calidad.

Por otro lado, deseamos evaluarlo en función del impacto positivo que generaremos en el medio ambiente, gracias a la implementación de medidas, materiales y acciones sustentables, y la repercusión en la inclusión a las personas con discapacidad, brindándoles la oportunidad

y el espacio para participar, al igual que el resto de las personas, de las diferentes actividades que ofrece el turismo.

Finalmente, consideramos que la apertura de un alojamiento con servicio lounge en el Aeropuerto Internacional Ezeiza es una gran inversión a corto y largo plazo. A partir de ello, contribuiremos tanto a la economía local, como al turismo y a la sociedad en sí, gracias a la generación de nuevos puestos de trabajo en lo que respecta a Buenos Aires.

Glosario

-Huésped: es la persona que se aloja, que permanece por un tiempo determinado y goza de los servicios de un hotel o alojamiento de otra índole.

-Usuario: es la palabra que se utiliza en la Ley de Defensa al Consumidor para dirigirse a todas las personas que consumen un servicio, en este caso, de hotelería.

-Airport lounge: área del aeropuerto que ofrece una sala privada con la presencia de servicios como sillones, baños y buffet, donde los pasajeros esperan a su vuelo.

-V.I.P: Las siglas en Inglés significan “Very Important Person”, que se traduce al español como “persona muy importante”. Este término hace alusión desde hace décadas a una exclusividad que tienen las personas por pertenecer a un alto estatus social, ya sea por su apellido, su alta condición económica o por su pertenencia a un grupo social determinado.

-Pasajeros: se le asigna este nombre a las personas que viajan a otro sitio turístico por un medio de transporte, ya sea por vía aérea, terrestre o marítima.

-Viajeros: persona que hace un viaje, es decir, que se desplaza de un sitio al otro, generalmente a largas distancias, con un objetivo en específico, ya sea para realizar ocio, por trabajo, para visitar un pariente o realizar cualquier tipo de turismo.

-Turismo: actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.

-Turismo nacional: hace referencia al turismo del propio país.

-Turismo internacional: se define como el turismo fuera de las fronteras de un país.

-Turismo receptivo: actividades turísticas que realizan los no residentes en un territorio determinado.

-Turismo emisor: actividades turísticas que realizan los residentes de un país, fuera del mismo.

-Globalización: proceso económico, tecnológico, político, social y cultural a escala mundial que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del

mundo, uniendo sus mercados sociales a través de una serie de transformaciones sociales y políticas que les brindan un carácter global.

-IPC: índices del precio al consumidor.

-Capital: componente material de la producción, constituido por la maquinaria o las instalaciones, que, en combinación con otros factores, como el trabajo, materias primas y los bienes intermedios, permite crear bienes de consumo.

-Estadía: periodo determinado de permanencia de una persona en un determinado lugar, ya sea una ciudad como un alojamiento.

-Alojamiento: lugar en el que, por razones principalmente turísticas, permanece una persona por un plazo determinado.

-Walk-in: persona que llega a un alojamiento, como puede ser un hotel, sin reserva previa y solicita un cuarto para quedarse.

-Sustentabilidad: aquello que, especialmente en ecología y economía, se puede mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño al medio ambiente.

-Trabajo remoto: modalidad de trabajo a distancia gracias a la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

-Orgánico: alimentos u objetos que fueron producidos sin la utilización de productos químicos.

-Asiento económico: asiento de avión con características simples, capacidad acotada en su tamaño, y que ofrece un servicio básico de comida, su costo es más económico, como lo indica su nombre.

-Asiento business: asiento de avión con gran amplitud y comodidad, ofrece servicios más glamurosos, como copas de vino espumante, menú a la carta, y Wi-fi.

-Transporte por vía aérea: transporte en avión.

-Huella de carbono: volumen total de gases de efecto invernadero (GEI) que producen las actividades económicas y cotidianas del ser humano.

-Compost: proceso de la descomposición de los desperdicios orgánicos en el cual, la materia vegetal y animal se transforman en abono.

-Veganismo: elección alimenticia acerca del no consumo de alimentos de origen animal.

-Celiaquía: personas que poseen una intolerancia involuntaria hacia el gluten, es decir, que no se les recomienda consumir todos aquellos alimentos que contengan trigo, avena, centena y cebada.

-Kosher: alimentos que se ajustan a las normas dietéticas de los judíos.

-R.O.I: Retorno Sobre la Inversión.

-Sistema braille: sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas.

-Inflación: aumento generalizado y sostenido de los precios de los bienes y servicios existentes en el mercado durante un determinado período de tiempo.

Bibliografía

Comisión Económica para América Latina (CEPAL).

<https://www.cepal.org/es>

Organización Mundial del Turismo (OMT).

<https://www.unwto.org/es>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina (INDEC).

<https://www.indec.gob.ar/>

INDEC. (Febrero 2022). *Cuenta Satélite de Turismo de la Argentina*. Indec.gob.ar

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/cst_02_2252E11293B7.pdf

INDEC. (Noviembre 2022). *Estadísticas de Turismo Internacional*. Indec.gob.ar

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eti_11_22A333204044.pdf

INDEC. (Noviembre 2022). *Encuesta de Ocupación Hotelera*. Indec.gob.ar

https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eoh_11_222CF03E4526.pdf

Datos macro. (Octubre 2022). *IPC de Argentina*. Datosmacro.com

<https://datosmacro.expansion.com/ipc-paises/argentina#:~:text=El%20IPC%20aumenta%20hasta%20el,es%20del%2066%2C1%25>.

Bar Talent Lab. *Cómo gestionar los desperdicios en la cocina de un restaurante y La moda foodie del trash cooking*. Bartalentbar.com

<https://www.bartalentlab.com/academy/gestion-hostelera/como-gestionar-desperdicios-cocina-restaurante>

<https://www.bartalentlab.com/tendencias/gastronomia/trash-cooking-tendencia-foodie>

América Venezuela de Ecovidrio. (9 de Agosto de 2002). *Restaurantes sostenibles: cuidando el planeta desde la cocina*. Hablandoenvidrio.com

<https://hablandoenvidrio.com/>

Shelby Church. (Febrero 2022). *Everything you need to know about Airport Lounges*.
Youtube.com

https://www.youtube.com/results?search_query=airport+lounge

Pontnau, Gabriela. (Agosto 2020). *Evolución del Turismo Internacional en Argentina*.

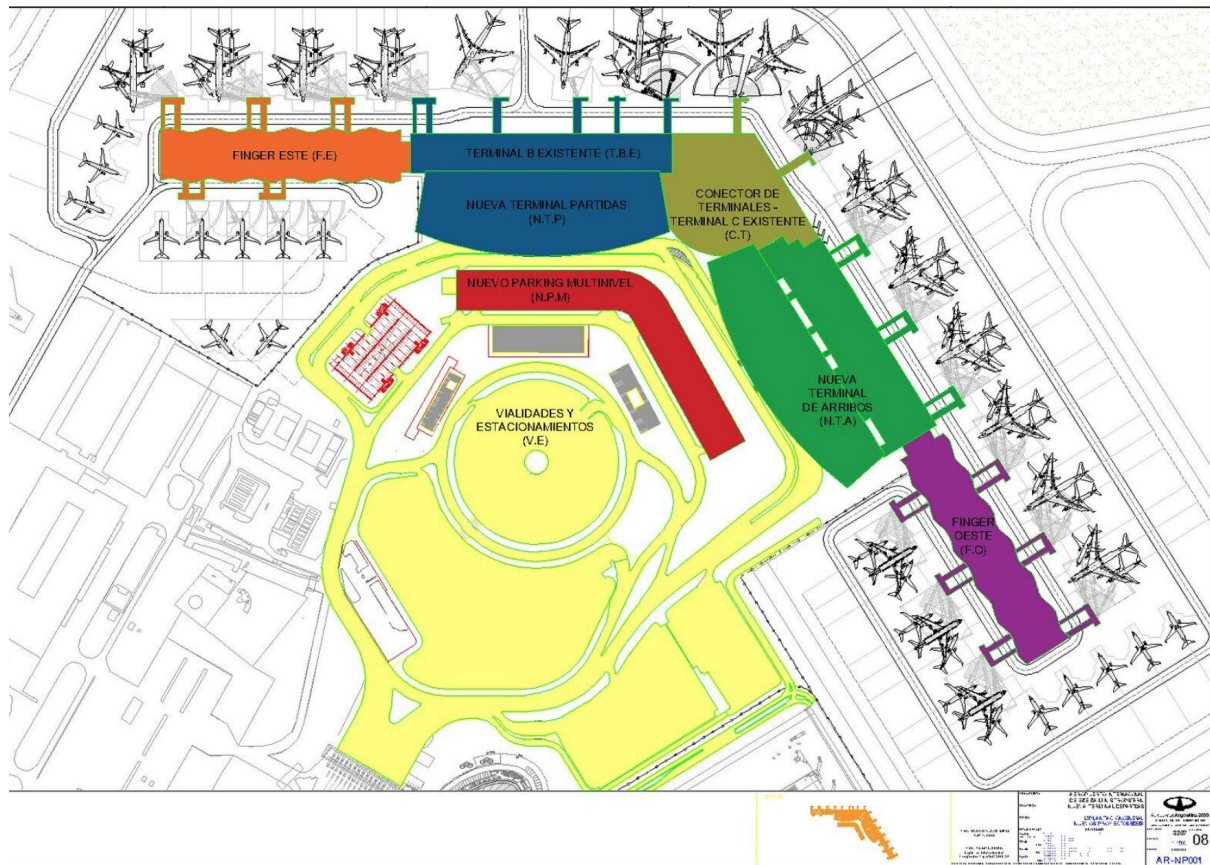
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1311/1/TFPP%20EEYN%202020%20PGG.pdf>

Página web de Aeropuertos Vip Club.

<https://www.aeropuertosvipclub.com.ar/>

Anexos

Esquematzación del Aeropuerto Internacional Ezeiza



Encuesta de satisfacción al cliente

“Querido pasajero: nos importa cómo te sentís y es por eso que deseamos saber cómo fue tu experiencia con nosotros, para poder brindarte siempre, el servicio que te merecés.”

1- ¿Qué sensación tuvo en cuanto a nuestra oferta gastronómica?

	Completamente satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Muy insatisfecho
Presentación				
Variedad				
Sabor				
Textura				

2- Considera que los precios son...

	Sobrepasados	Altos	Acorde a la oferta	Bajos
Precio				

3- ¿Qué piensa en cuanto a nuestras medidas sustentables?

	Excelente	Muy bueno	Regular	Malo
Construcción				
Alimentación				
Objetos				

4- ¿Cómo calificarías nuestros servicios?

	Completamente satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Muy insatisfecho
Menú				
Wi-fi				
Amenities				
Atención al cliente				
Pulcritud				
Orden				
Comodidad				
Espacio Coworking				
Sala de baño privada				
Espacio para silla de ruedas				
Sistema Braille				
Habitaciones				
Sala de juegos para niños				

5- ¿Cómo te sentiste al ser atendido por nuestro personal?

	Completamente satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Muy insatisfecho
Amabilidad				
Respeto				
Honestidad				
Atención				
Información solicitada				
Asesoramiento				
Resolución de problemas				
Rapidez				

6- En caso de haber tenido la oportunidad de comunicarte con nuestro staff, ¿cómo calificarías el nivel de fluidez del lenguaje de señas y otros idiomas?

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Muy bajo
Lenguaje de señas				
Inglés				
Portugués				
Francés				
Alemán				
Italiano				
Chino mandarín				

7- ¿Cuál es tu opinión en cuanto al diseño de nuestro establecimiento?

	Excelente	Muy bueno	Regular	Malo
Construcción				
Decoración				
Funcionalidad				

Ambientación				
--------------	--	--	--	--

8- De acuerdo a los puntos mencionados anteriormente (precio, diseño, calidad, atención, servicios, etc):

	Porsupuesto	Tal vez	No
¿Recomendaría nuestra empresa?			
¿Volvería a elegirnos?			

9- Si consideras que carecemos de algún servicio, por favor comunicanos cuál crees que deberíamos implementar:

.....

10- En este espacio, te invitamos a que nos dejes un comentario extra si lo deseás :)

.....