

Fecha: 28-03-2018

Medio: Revista Apertura

Nota: Entre escalas y demoras: los trucos de los ejecutivos para no estresarse en los viajes

Quedarse varado en un vuelo puede ser una pesadilla o algo para aprovechar. Los ejecutivos cuentan sus recetas para tomarse con calma cancelaciones y demoras. Las mejores terminales.

En los viajes, la matemática no es precisa. Y mucho menos el reloj. **¿Qué hacer cuando la palabra canceled o delayed aparece al lado del código de vuelo?** Hay mucho más que chequear los mails. No hace falta ser Viktor Navorski, el inolvidable personaje de Tom Hanks en La Terminal, y quedarse a vivir en un aeropuerto para descubrirlo.

María José Echeverría, gerente de Asuntos Corporativos de PepsiCo Cono Sur, tiene base en Chile y viaja unas 15 veces al año: “Tenemos a disposición ciertas plataformas tecnológicas de trabajo colaborativo y remoto. Cuando hay cambios en horarios o esperas por demoras, aprovecho ese tiempo para **avanzar en temas pendientes**. De esta manera, cuando bajo del avión y vuelvo a casa aprovecho el 100 por ciento del tiempo con mi familia”.

Sabrina Vázquez Soler, directora de Transformación de Practia, vuela unas 130.000 millas por año (más de 200.000 kilómetros) y trata de sacarle provecho. “Busco ser fiel a una compañía aérea, para tener categoría de viajero frecuente y **minimizar los tiempos**. Así logro acceso a los check-in VIP o migraciones y seguridad preferenciales. En muchos casos, resuelvo todo en 15 minutos”, dice.

Prefiere no trabajar mientras espera, pero hace excepciones: “Tuve que ir a México para unos trámites, solo un día. El gran problema es el tráfico y el tiempo que hay que invertir en ir y volver. Coordinando con el banco, hice todos los trámites sin salir del aeropuerto. Con sucursales bancarias y oficinas virtuales es un modelo muy interesante de operación”.

Infogram

Las idas y vueltas en las terminales tienen sus contratiempos. “Una vez estaba esperando un vuelo en Boston y me cambiaron de gate. Me fui y cuando quise subir me di cuenta que había perdido el pasaporte. Volví corriendo y cuando un asistente vio mi cara de desesperación me preguntó si yo había perdido mi pasaporte, que lo había recogido un pasajero y se lo había dado a él”, recuerda **Carlos Álvarez López, CEO de Philips Argentina y Cono Sur**. Su cargo implica un promedio de dos vuelos al mes. “Las escalas en América latina pueden ser largas debido a la baja disponibilidad de vuelos. Implican pérdida de tiempo, mayor cansancio y, a veces, mal humor. Trato de tomarlo de la mejor manera. Es muy bueno poder contar con acceso a salones VIP, donde uno está más cómodo”, explica.

Claro, todo depende del lugar donde toque esperar. “Muchas veces, el disfrute posible es limitado y depende de lo que ofrezca cada terminal. No es lo mismo el aeropuerto de Dubai, que es enorme y tiene miles de opciones, que el de La Habana, con malas instalaciones, poco para hacer y aire acondicionado defectuoso”, dice **Leonardo Iglesias, CEO de Omega Car Rental**, que ideó su empresa de traslados boutique viendo las demoras en conseguir taxis.

Todos los años, el portal especializado en transporte aéreo Skytrax entrega los **World Airport Awards**, una especie de Oscar de la aviación que premia a los mejores aeropuertos del mundo. Los galardones son los más prestigiosos de la industria y se conceden de acuerdo con una megaencuesta de usuarios, en la que participan 14 millones de pasajeros de 105 países. La

última edición arrojó un top ten liderado por las terminales asiáticas y orientales, con las europeas a mitad de tabla y sin ninguna estadounidense.

Por quinto año consecutivo, el **Changi de Singapur se coronó como el mejor aeropuerto del mundo**. A 20 kilómetros de la capital, tiene unas 1000 operaciones diarias y más de 100 aerolíneas con vuelos que conectan 380 ciudades de 90 países. En 2016 pasaron por él cerca de 59 millones de personas. Sus concesionarios se jactan de que la performance de la aeroestación se debe a la **Changi Experience, una filosofía basada en facilitar al máximo la movilidad y lograr que los pasajeros disfruten del tiempo de espera**. Para eso tiene desde jardines con mariposas y flores hasta parques infantiles, gimnasio, lavandería y puestos de masajes. Uno de sus servicios más reconocidos por los usuarios es el city tour por Singapur, pensado para viajeros con conexiones largas.

El aeropuerto de Changi, en Singapur, fue elegido como el mejor del mundo en 2017.

Aprovechar para recorrer

Pensar en quedar atrapado en un aeropuerto hace que la idea de escaparse parezca tentadora. “En las esperas de más de 3 horas **siempre me arriesgo a dar una vuelta por la ciudad**. En caso de hacer escala, busco algún espacio donde hagan masajes o donde pueda leer un libro tranquilo. Las conexiones no son mi lugar preferido para trabajar”, afirma **Sebastián Stranieri, CEO de la compañía de seguridad informática VU**. En 2017, el ejecutivo viajó la mitad de las semanas del año.

Un googleo rápido puede ser muy útil para salir en medio de una conexión. Muchos aeropuertos, como Barajas, ofrecen lockers donde dejar el equipaje y transporte rápido hacia atracciones cercanas. “**En Amsterdam, si la conexión es de unas 3 o 4 horas alcanza para darse una vuelta por los canales**, porque hay un tren que sale cada 15 minutos hacia el centro histórico. En París, vale la pena si se tienen unas 5 horas. Si el tiempo es menor, desde el Charles de Gaulle hay un bus gratuito que lleva al shopping Aéroville”, recomienda **Sergio Berton, gerente de Ventas de Air France KLM para Argentina, Bolivia, Paraguay y Uruguay**.

Programar bien un viaje es clave para optimizar tiempos. Pasar por “nodos” como Panamá, Kuala Lumpur, Fiumicino o Frankfurt garantiza conexiones rápidas, ya que operan hacia todo el mundo. **Pablo Aperio, gerente General de TTS Viajes**, dice que las escalas es casi lo que más piensa del viaje: “El tiempo de cada uno tiene mucho valor y prefiero pagar un poco más, pero no perderlo en un aeropuerto. Hay que tener en cuenta que **una mala conexión te puede hacer llegar muy temprano o muy tarde al destino**, lo que te lleva a tener otros problemas, como la seguridad o estar en un lugar desconocido en horarios nocturnos”.

En los tramos internacionales **Maximiliano González, gerente Comercial de Costa Cruceros**, prefiere esperar un poco a correr y perder el vuelo en conexión. “Estos aeropuertos están equipados y hacen que la espera sea más agradable”, asegura. Y **hay una cantidad inimaginable de actividades para hacer en una terminal ABC1**. En Hong Kong hay una pantalla de cine IMAX de 13,8 metros de alto. Incheon, Corea del Sur, ofrece a los pasajeros una pista de hielo y un campo de golf. En Munich tienen una pileta con olas artificiales para hacer surf y en San Pablo, un centro odontológico para atenderse antes de subir al avión.

Infogram

Según una encuesta realizada por el sitio de reservas de hoteles Booking.com, el mayor motivo de angustia de los ejecutivos que viajan por trabajo es perder el vuelo. “En 22 años de viajes,

jamás perdí uno y **el secreto es simple: llegar temprano**. Soy el primero en hacer el check-in. Pero eso no impide imprevistos. Después de haber cerrado nuestro primer contrato en México estaba muy cansado y me quedé dormido frente del gate de salida. Cuando abrí los ojos, una persona de la aerolínea me preguntó si iba en ese vuelo. Subí y todos los pasajeros me aplaudieron: habían estado llamándome 30 minutos”, recuerda Stranieri de VU.

En los negocios, el tiempo es dinero y llegar tarde a una reunión puede torcer el rumbo de una compañía por más que haya un océano de por medio. “A mediados de 2017 tenía una reunión en Nueva York para presentarme a un potencial inversor. Era muy importante porque estábamos en una ronda de financiamiento. Viajaba de San Pablo con el tiempo justo. A mitad del camino se largó una lluvia tropical que inundó la única vía de ingreso al aeropuerto. El taxista no quería seguir, pero yo veía que las motos sorteaban el charco. Vi el cartel de una pizzería y pedí un delivery. Cuando llegó el motociclista, lo convencí de llevarme. Llegué y conseguí el inversor”, cuenta **Guillermo Freire, CEO de Trocafone**.

Tomar los recaudos

Viajar seguido implica cuestiones familiares, logísticas y hasta físicas que pueden generar malestar. **El 93 por ciento de los ejecutivos consultados por Booking afirmó estresarse en algún momento del viaje**. Los preparativos y el aeropuerto son la mayor fuente de preocupación.

“La mejor receta es tomar todos los recaudos necesarios antes de los vuelos y hacer que se transformen en rutina. El check-in digital, llevar lo necesario para no despachar equipaje y bajar apps para chequear el estado del vuelo permiten evitar esperas innecesarias”, recomienda **Pablo Liotti, gerente de Marketing de Grupo Adecco para la Argentina y Uruguay**.

Gonzalo Pereira, gerente Comercial y de Marketing de Álvarez Argüelles Hoteles, viaja seguido a las destinos de la cadena. “Las esperas las enfrento con WiFi, un libro y paciencia”, dice. Hoy la tecnología resuelve mucho, pero para sacarle provecho hay que saber dónde conectarse. **Luis Alberto Pérez Ettedgui, subdirector de Marketing de Nissan Argentina**, casi nunca se despegaba de sus dos celulares. Menos cuando le toca esperar en un aeropuerto: “Contesto mails, devuelvo llamadas, los limpio de mensajes y los cargo. Para eso viajo con un cable de 2 metros de largo, muy útil para las salas de espera. Una vez me bajé del avión porque me los había olvidado allí”.

El reporte de Booking asegura que las personas que viajan al extranjero por negocios tienen 8,9 horas al día para ellos, incluyendo el tiempo de sueño. Así, un colchón cotiza más que un perfume importado. **Son varias las terminales que ofrecen espacios de descanso**. El Franz Josef Strauss, en Munich, tiene microcabinas para dormir. Mientras esperan en el Chubu Centrair, en Nagoya, los pasajeros pueden tomar un baño tradicional japonés. Haneda es uno de los dos aeropuertos principales de Tokio, junto a Narita.

En 2017, **Juan Mazzini, de la consultora en procesos tecnológicos Celent**, voló el equivalente a cuatro vueltas al mundo. De ahí que en los aeropuertos no duda en buscar un lugar donde descansar. “Vale la pena pagar por el pase a un VIP con sectores para dormir o tomarse una ducha”, asegura. **Mariela Ingrid Kacew, gerente de Marketing de Liliana Electrodomésticos**, trata de equilibrar los tiempos: “Viajamos mucho a feria internacionales. Con la experiencia, uno ya puede saber cuándo trabajar, y cuándo relajarse, sentarse a tomar algo, ver la gente pasar y descubrir otras formas de hacer las cosas”.

Alberto Calvo, director General de Netshoes Argentina, llegó a viajar hasta 25 veces al año por trabajo: “Suelo dormir en los viajes. De regreso desde EE.UU., me desperté con el avión aterrizado. Bajé apurado y medio dormido. En tierra firme, el aeropuerto me pareció cambiado. Era el de Córdoba. El avión había sido desviado por la niebla en Ezeiza y ni me enteré. Tuve que armarme de paciencia, buscar mi libro y amenizar la espera”.

Una vuelta por el free shop es inevitable. En Frankfurt ofrecen el servicio de personal shopper, además de otras excentricidades como celebración de bodas o un pensionado canino. Las lujosas tiendas del Hamad en Doha (Qatar), sumadas a sus cinco hipódromos, tres mezquitas, piscina y balneario le valieron subir a la 6ª posición en el ranking de Skytrax. **Claudio Moretto, director General del Grupo Unicer**, no tiene problema en admitir que lo que más gasta en las demoras no es tiempo, sino dinero: “Hago de la espera un paseo de shopping. Una vez tuvimos que esperar 4 horas en el VIP del aeropuerto de Johannesburgo. ¡Nos relajamos tanto que perdimos el vuelo!”.

Perder el vuelo es un clásico de las escalas largas. Los sitios de ayuda recomiendan desde alarmas hasta apps para monitorear el tránsito y los transportes si se sale a dar una vuelta por la ciudad. “Hace años, estaba con un par de colegas esperando para abordar un avión, nos sentamos a tomar un café y nos olvidamos de lo que pasaba fuera de esa mesa. Cuando fuimos a averiguar qué pasaba con el avión, ¡nos dijeron que ya se había ido!”, cuenta **Fernando Podestá, director Nacional de Operaciones y VP de ManpowerGroup Argentina**.

Infogram

Andrés Agnello, gerente Comercial para Argentina y Uruguay de Ball Envases de Aluminio, viaja al menos una semana al mes a visitar los equipos en la región. “En una oportunidad, la espera del vuelo coincidía con el horario de un partido de mi equipo de fútbol. Llegué temprano al aeropuerto de Río de Janeiro, me instalé frente a la puerta de embarque, me conecté y vi el partido. Era tal mi concentración que no escuché que la puerta había cambiado y que me estaban llamando por altoparlantes. Tuve que salir corriendo de una punta a la otra del aeropuerto. Por suerte mi equipo ganó ese día”, cuenta.

A **José Ignacio Zorrilla, gerente General de KRK Latinoamericana**, le gusta pasear por el free shop en las escalas, aunque no siempre sale bien: “En un regreso de Belo Horizonte a Buenos Aires teníamos vuelta para las 23 y el vuelo se demoró 6 horas. Terminé durmiendo en el piso con una mochila como almohada”.

Emiliano Bello, CEO de Autocare Technology, quedó varado por una inundación en Bangkok un día completo: “El aeropuerto tenía zonas anegadas y no era posible siquiera salir del predio. La gente estaba más tensionada por las lluvias alrededor que por las demoras”. Bello viaja por negocios varias veces al año a México, Brasil y Barcelona, pero tiene un plus: es piloto. Mientras otros ejecutivos buscan WiFi o enchufes para sus portátiles, él mira la cara de la tripulación: “Me doy cuenta si están descansados o no. Ver la seguridad es una deformación profesional”. Un punto importante cuando se pasa buena parte del año viajando.

Nota Web:



Apertura







EMPRENDEDORES MUJERES QUE HACEN NEGOCIOS ECONOMIA MÁS*
DOLAR \$2045 Miércoles 4.4.2018

Negocios

Entre escalas y demoras: los trucos de los ejecutivos para no estresarse en los viajes

28 de Marzo 2018

Quedarse varado en un vuelo puede ser una pesadilla o algo para aprovechar. Los ejecutivos cuentan sus recetas para tomarse con calma cancelaciones y demoras. Las mejores terminales.





En los viajes, la matemática no es precisa. Y mucho menos el reloj. ¿Qué hacer cuando la palabra *cancelado* o *delayed* aparece al lado del código de vuelo? Hoy mucho más que chequear los mails. No hace falta ser Viktor Navorski, el inolvidable personaje de Tom Hanks en La Terminal, y quedarse a vivir en un aeropuerto para descubrirlo.

Maria José Echeverría, gerente de Asuntos Corporativos de PepsiCo Cono Sur, tiene base en Chile y viaja unos 15 veces al año. "Tenemos a disposición ciertas plataformas tecnológicas de trabajo colaborativo y remoto. Cuando hay cambios en horarios o esperas por demoras, aprovecho ese tiempo para avanzar en temas pendientes. De esta manera, cuando bajo del

  

INFOTECHNOLOGY

```

function m(a, b) {
  if (a < b) {
    return a;
  } else {
    return b;
  }
}
function replaceRegExp(a, b) {
  return a.replace(new RegExp(b, "g"), "");
}
for (var c = 0; c < a.length; c++) {
  return m(c, a[c]);
}
d = 0; d < a.length; d++

```

Online

El precio del software: cuánto cuestan los desarrollos a medida

EL CRONISTA



Mercado

Ventas de autos: el primer trimestre fue el mejor de la historia

Link: <http://www.apertura.com/negocios/Entre-escalas-y-demoras-los-trucos-de-los-ejecutivos-para-no-estresarse-en-los-viajes-20180328-0004.html>