

EL MERCURIO

SABADO 4 DE MAYO DE 2017

“¿Pollo o pasta?” La frase debe ser una de las más recurrentes que se escucha en un avión luego que este ha alcanzado la altitud deseada y los pasajeros pueden desabrocharse el cinturón. O lo era. Ahora no es en cualquier vuelo. Tiene que ser de preferencia en una aerolínea tradicional y no de bajo costo. Por lo general en un viaje de largo recorrido. Y posiblemente no pocos pasajeros se quejarán de la calidad de la comida recibida.

Algo muy distinto a lo que ocurría hasta hace unas décadas, cuando la mayor entretenición a bordo era comer, beber o fumar. Y cuyo precedente más remoto fue un vuelo efectuado el 1 de mayo de 1927 en un avión de Imperial Airways, predecesora de la actual British Airways, que cubría la ruta Londres-París. Allí, hace justo 90 años, por primera vez una auxiliar de vuelo extendía una bandeja de almuerzo a un pasajero. El menú consistía en sándwiches, sopa y galletas, además de whisky, cerveza y agua mineral.

Tres años después, en 1930, a bordo de un avión de la aerolínea antipodal Santiago-Arica —la futura LAN Chile, hoy LATAM—, una presa de pollo, un huevo duro y un sándwich se convirtieron en la primera merienda entregada durante un vuelo en cielos chilenos.

Desde entonces, mucha comida ha pasado bajo el puente.

Despegue: glamour para unos pocos

Las modestas provisiones entregadas en cajas en estos primeros vuelos pronto comenzaron a sofisticarse. Al punto que en un vuelo comercial estimaba en la década del 50 los pasajeros degustaban carvén, langosta y champaña servidos por chefs como si se tratara de cualquier restaurante reputado en una gran ciudad.

A ello ayudaron las mujeres hemisféricas en los aviones. En 1936, United Airlines instaló las primeras cocinas a bordo para posibilitar el servicio de platos calientes. Pronto otras compañías harían lo propio y comer en las alturas se convertiría en una experiencia de marañelargo, en una época en la que los aviones no estaban segmentados en clases, volar era privilegio de unos pocos y las alternativas para matar el tiempo a bordo eran reducidas.

En mercados altamente regulados, como ocurrió en Estados Unidos hasta la década del 70, el precio de un pasaje estaba fijado para cualquier aerolínea que cubriera una misma ruta. Con ello, la batalla para diferenciarse y competir por los clientes no se daba en tierra, sino en el aire, con el mejor servicio a bordo que pudieran entregar.

“Hacia 1960 la tecnología para proveer comida de buena calidad estaba bastante avanzada y los aviones que existían entonces —antes de la era de los aparatos de fuselaje ancho, como el Boeing 747 o el DC-10— tenían un porcentaje relativamente alto de personal por cada pasajero, lo que hacía del servicio algo bastante personalizado”, afirma el estadounidense Richard Foss.

Sabe de lo que habla. Es autor del libro “Food in the Air and Drink in the Skies (Food on the Go)” y administra el sitio en internet airfoodhistory.com.

Foss, que ha volado (y comido en el interior) más millas de las que puede recordar, explica que el período dorado de la comida a bordo se sitúa entre 1960 y 1974, cuando comenzó la desregulación aérea. “La mayoría de las aerolíneas del mundo en esa época recibían fuertes subsidios que les permitían despreocuparse del costo de la comida y muchos gobiernos usaban a sus líneas aéreas de bandera para subsidiar a productores de *delectables*. Por lo tanto, vinos finos, quesos y otros productos gourmet no eran pagados por los pasajeros, sino por los contribuyentes de los países a los que pertenecían esas aerolíneas”, agrega.

Era la época en que Pan Am promocionaba sus vuelos con frases como “comida deliciosa que sumará al disfrute... preparada en cuatro cocinas que operan simultáneamente”, Air Union (actual Air France) bautizaba sus vuelos como “The flying restaurant”, y Scandinavian Airlines System (SAS) mostraba imágenes de chefs dando la bienvenida a bordo con bandejas provistas de champaña y caviar.

Pero esa época de oro en el aire comenzó a perder brillo cuando los mabarrones de la desregulación aérea, el alza del petróleo y su consecuente escalada de costos, la construcción de aviones cada vez más grandes que hacían imposible entregar un servicio de varios platos en corto tiempo, y especialmente la masificación del transporte aéreo transformaron una industria hasta entonces reservada para unos pocos en un transporte masivo y popular.

Velocidad crucero: arriba las masas

Comenzando la década del 70, la aeroregación comercial, con grandes compañías de bandera, estaba consolidada en el mundo. En 1971, la aerolínea Southwest emprendió el vuelo en EE.UU. y en 1985 la irlandesa Ryanair haría lo pro-



Hace medio siglo, la mayoría de las líneas aéreas de bandera eran subsidiadas por sus respectivos gobiernos, los que además subsidiaban a proveedores de productos gourmet que eran ofrecidos en los vuelos. Habiendo sido aprobados por los pasajeros, después comenzaban a ser exportados con éxito a otros mercados.

El aterrizaje forzoso de la COMIDA DE AVIÓN

Hace exactamente 90 años se sirvió el primer almuerzo en un vuelo comercial. En esa época, el servicio a bordo se sofisticó: desde simples sándwiches a platos refinados para todos los pasajeros por igual. Pero una serie de cambios en la industria eliminó la gratuidad de la comida en muchos casos y la simplificó en otros, al punto que la diferencia de lo que se mastica en ambos extremos del avión es cada vez más grande. SERGIO ESPINOSA V.



Antes de la segmentación en clases, todos comían lo mismo a bordo. Hoy, no pocos comparan la comida de Clase Económica con la de un hospital.

do los viajes, se optó por lo segundo y eliminaron el *entree*. “La gente que accede a volar es muy distinta a la de antes. La mayoría no quiere adquirir un ticket con cosas que no pidieron o no usarán, como las comidas”, sostiene.

Algo similar concluyó LATAM. Su gerente general, José Luis Rodríguez, explica que el estándar principal ha apuntado a bajar los precios disminuyendo los costos. En 2006 lanzaron un nuevo modelo de negocios, en el que la comida fue reemplazada por snacks gratuitos en vuelos menores de cuatro horas, para cambiar el menú pasado a un nuevo servicio en el que se paga por comer, pero con sándwiches más elaborados y productos artesanales a precios relativamente bajos. “Esos nos diferencia de las *low cost*”, comenta.

Descenso: viajes a la medida

El descenso de miles de viajeros con lo que reciben (o no reciben) en su bandeja —sin considerar que es gracias a ello que muchos pudieron subirse— ha motivado la proliferación de sitios en Internet que se nutren de críticas, fotos de comidas y categorizaciones de la más variada índole. El más importante es www.airlinesmeal.net, que desde 2001 acumula 41.875 imágenes de 727 aerolíneas de los cinco continentes.

“Mucha gente quiere volar con los precios de ahora y el servicio de antes, pero eso no es posible”, acota Rodríguez. La necesidad de optimizar el espacio en los aviones, acortando aquellos destinados a alimentos y bebidas, ha permitido facilitar la limpieza de estas para ocuparlos en el siguiente vuelo en el menor tiempo posible. “Desde 2006 bajamos de 50 a 35 minutos el tiempo de un avión en tierra, lo que nos ha permitido ocuparlo desde las 8 a 9 horas de antes, a hasta 12 ahora”, complementa.

A futuro la tendencia irá por el lado de la personalización de los viajes, coinciden en la industria. Los avances tecnológicos permitirán consolidar servicios como ordenar previamente al vuelo lo que se desea consumir —pagando, claro— y ofrecer una conectividad de Internet como si se estuviera en casa.

En los vuelos más largos, como los transcontinentales, los viajeros seguirán además siendo alimentados con platos calientes. En algunos casos, porque la ley obliga a ello. “Esos nos salva de la in-



La ciencia ha aprendido más sobre cómo el sentido del gusto se altera en un vuelo, para mejorar el sabor de los platos.



El glamour sigue presente en las clases superiores, donde las compañías luchan por su prestigio frente a la competencia.



Un avión de la entonces LAN Chile, con capacidad para 60 pasajeros en la década de los 60, época en que el servicio de varios platos era la norma.

pío en Europa. Con menores costos, flotas simplificadas y una alta rotación de vuelos, ambas iniciaron la revolución que significó el concepto de *low cost* o líneas de bajo costo, y subieron al avión a millones de personas que hasta entonces no lo habían hecho. A cambio de pasajes más baratos, a bordo no recibían comida gratis. En adelante tendrían que pagarla.

El nacimiento de los programas de pasajero frecuente en los años 80 fue otro hito que fidelizó —algunos prefieren el término “ab”— a los viajeros a una compañía determinada para acumular millas, pese al declive general que experimentaba el servicio a bordo. Para Foss, esto fue el gran culpable de que si antes la gente volaba en la mejor aerolínea o la que le acomodara más, ahora lo haga en aquella que le dará millas para su siguiente viaje, sin que ello implique necesariamente un mejor servicio.

Las diferencias dentro del propio avión comenzaron a hacerse cada vez

más notorias. Hacia fines de esa misma década nació la Clase Ejecutiva o Business, como un paso intermedio entre los lujos de la Primera Clase y la masificación de la Económica, mientras esta última seguía descendiendo a paso firme en experiencia a bordo.

En 2001, los atentados en Nueva York y Washington con aviones comerciales utilizados como armas de destrucción masiva llevaron a reemplazar los utensilios para comer de metal por plástico. Aunque unos años después algunas aerolíneas dejaron de hacerlo, especialmente en las clases superiores, otros lo mantuvieron. Desde entonces, la disparidad de servicio entre las dos mitades del avión no ha hecho sino extenderse.

“Con algunas excepciones, el nivel general de la clase Económica Premium y algunas Business es inferior a lo que solía ser el estándar de la Económica antigua. Volé en Primera Clase hace poco y no me ofrecieron comida, lo que jamás habría

ocurrido hace 20 años”, recuerda Foss. Hace tres años, Sky implementó un menú “típicamente chileno” en el que ofreció comidas calientes sin costo para diferenciarse de la competencia. Allí donde otros entregaban en vuelos cortos un pequeño snack y un café, ellos servían carne o pollo con acompañamiento. Un año después dejaba esa estrategia de lado para abataz en plenitud el modelo *low cost*, donde la comida —entre otras cosas— pasaba a ser pagada.

La directora comercial de la compañía, Carmen Gloria Serrat, admite que un porcentaje importante de bandejas quedaban sin usar y los clientes alegaban igual por la calidad. Asegura que en los estudios que realizaron, solo un 20% consideraba el servicio a bordo como un elemento para determinar su preferencia por una compañía u otra. La conclusión a lo que llegaron es que entre gastar dinero en algo que no tenía mucho valor para el pasajero y bajar los precios personalizan-

do, el *glamour* seguirá gozando de buena salud. Aunque varias compañías han eliminado la Primera Clase y en su reemplazo tienen la Ejecutiva como producto superior, otras siguen teniendo chefs a bordo que preparan platos refinados y menú a la carta. O llevan a sus pasajeros en limosina hasta el propio avión. Las hay con baños con ducha y bares, y están las que ofrecen camas con pétalos de flores y pijamas dispuestos sobre ellas.

Para el resto, Foss cree que hay una sola salida posible: “Cuando la gente decide que va a apoyar a nuevas aerolíneas que tengan como prioridad servir buena comida, las demás reaccionarán a esa presión. La diferencia en costos es de hecho, bastante pequeña”. ¿Cuánto? En torno a un 15%, afirman en el sector. Pero es un 15% que difícilmente volverá, al menos en los vuelos más cortos. Y nunca en las *low cost*, que amenazan con tomarse todo el planeta.