

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

PROPUESTA DE IDEA DE NEGOCIO INNOVADORA DE LA SUBCONTRATACIÓN DE LA
EMPRESA AENA DE SERVICIOS EN LOS AEROPUERTOS DE TENERIFE.

(INNOVATIVE BUSINESS IDEA PROPOSAL OF SERVICES OUTSOURCING BY AENA'S
COMPANY AT THE TENERIFE AIRPORTS)

Autor/a: D/D^a PATRICIA ARMAS ACOSTA

Tutor/a: D/D^a ZAMIRA ACOSTA RUBIO

Grado en TURISMO
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
Curso Académico 2018 / 2019

LA LAGUNA A 6 DE JUNIO DE 2019

C/ Padre Herrera s/n
38207 La Laguna
Santa Cruz de Tenerife. España

RESUMEN.

El presente documento contempla una propuesta de idea de negocio innovadora de la subcontratación posible por parte de la empresa AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) de servicios en los aeropuertos Norte y Sur de Tenerife. Los servicios susceptibles de subcontratación planteados son: el servicio de custodia de equipajes, el servicio de aseo/vestuario y el servicio de dormitorio cápsula. El principal objetivo de este trabajo se centra en una solución pensada para mejorar la situación actual que sufren los pasajeros en las salas de espera de ambos aeropuertos. Por consiguiente, se ha realizado una encuesta a una muestra de un total de 30 pasajeros en los aeropuertos de Tenerife, a fin de conocer cuáles de los servicios mencionados serían los más demandados y utilizados por los viajeros. Las conclusiones derivadas de dicha encuesta, revelaron una necesidad real de la instalación/oferta de dichos servicios en ambos aeropuertos. Además, gracias a los resultados, se obtiene una primera aproximación que permite determinar los aspectos a profundizar en estudios futuros, para conocer qué servicios encajan mejor con cada aeropuerto.

Palabras clave: idea de negocio, aeropuerto, custodia de equipajes, vestuario y dormitorio cápsula.

Abstract

This document considers an innovative business idea proposal of services outsourcing by AENA's company (Spanish Airports and Air Navigation) at the North and South airports of Tenerife. The services raised to outsourcing are the next: luggage storage service, changing room service and capsule room service. The main objective of this investigation is focused on an innovative solution about the current situation which is suffered by the passengers in the waiting rooms of both airports. Therefore, I have made a survey to a sampling of 30 travelers at the airports of Tenerife in order to know which of them would be the most requested and used by the travelers. The results of the survey showed a real need of the implementation/offer of those services in both airports. Moreover, thanks these results we obtained a first approach which determinates the aspects to look for the adequate services in order to implement on each airport into future researches.

Key words: business idea, airport, luggage storage, changing room and capsule room.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.
2. MARCO TEÓRICO.
 - 2.1. Conceptos de emprendedor e idea de negocio.
 - 2.2. La sociedad mercantil estatal y las subcontrataciones.
3. MARCO DE ESTUDIO:
 - 3.1. Actividades susceptibles de subcontratación en hospedaje durante el tránsito turístico.
 - 3.2. El turismo aeroportuario en Santa Cruz de Tenerife.
4. OBJETIVO Y METODOLOGÍA.
5. PROPUESTA DE NEGOCIO EN BASE A LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON LA ENCUESTA
6. CONCLUSIÓN.
7. BIBLIOGRAFÍA.
Referencias electrónicas.
8. ANEXOS.

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Tabla 3.1. Llegadas de turistas nacionales a los aeropuertos de Tenerife.

Tabla 3.2. Llegadas de turistas internacionales a los aeropuertos de Tenerife.

Tabla 5.1. Oferta de servicio de custodia de equipajes en los aeropuertos de Tenerife.

Tabla 5.2. Oferta de servicio de aseos/vestuarios en los aeropuertos de Tenerife.

Tabla 5.3. Oferta de servicio de dormitorios cápsula en los aeropuertos de Tenerife.

Tabla 5.4. Demanda de los servicios a ofertar según opiniones los viajeros en los aeropuertos de Tenerife.

Gráfico 5.1. Modo de utilización de los servicios según necesidades de los viajeros en los aeropuertos de Tenerife.

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

En el presente trabajo se plantea una idea de negocio innovadora, que consiste en una propuesta para la subcontratación posible por parte de la empresa AENA de un servicio de custodia de equipajes, dormitorio cápsulas y aseos/vestuarios, en los aeropuertos de la isla de Tenerife.

El origen del planteamiento de la idea, surge a partir de la situación que se produce actualmente en los pasillos de espera de los aeropuertos de Los Rodeos y Reina Sofía, en Tenerife, donde se puede observar cómo los viajeros sufren la incómoda situación de tener que dormir en el suelo o en los incómodos asientos disponibles. Además se añade la dificultad de tener que estar pendiente de su equipaje en cada momento.

Por tanto, tal y como cuestionan Rüger, Graf y Stadlmann (2011) en su estudio, se podría afirmar que la empresa AENA, así como los dos aeropuertos de Tenerife, se enfrentan a un problema de tipo económico, que se define de la siguiente forma: el viajero que está pendiente de su equipaje no puede pasar su tiempo de espera visitando o comprando cómodamente en las tiendas de los aeropuertos. Lo que da lugar a un bajo consumo de los productos/servicios ofrecidos en algunos establecimientos de los aeropuertos. Así como una mala visión de la calidad de los servicios de los aeropuertos españoles.

Si nos fijamos en el caso de los aeropuertos de Asia, como ejemplo a seguir, podemos entender por qué son la principal potencia más avanzada en la industria de los aeropuertos. Park (2003) presenta las diferentes fuerzas competitivas de los aeropuertos de Asia, dónde una de las cuales se centra en las fortalezas de prestaciones de servicios. En este artículo, se destaca la necesidad del pasajero de una buena provisión de servicios durante su “mini-estancia” en los aeropuertos. Uno de los aeropuertos que destaca en la provisión de servicios es el aeropuerto de Singapur, ofreciendo una gran variedad y diversidad de los mismos entre los que se incluye una consigna de equipajes. Hay que tener en cuenta que, pese a que estos aeropuertos no son comparables al cien por cien con los de Tenerife, debido a sus grandes dimensiones de infraestructura y al gran número de vuelos y pasajeros que en ellos circulan, lo más importante es conseguir imitar, en cierta medida, su modelo de concienciación con los viajeros que utilizan nuestros aeropuertos y poder ofrecerles algo más que un servicio, una experiencia positiva de visita.

Es por ello que, si se llevase a cabo esta propuesta de subcontratación con la empresa española aeroportuaria, AENA, se obtendría un beneficio mutuo. Por un lado, el viajero puede asearse, depositar sus maletas tranquilamente, sin el miedo de que vayan a ser robadas o sustraídas y, si lo desea, poder descansar en un dormitorio cápsula, que dispone de una cómoda cama, aislada y donde el viajero se encuentra protegido del frío. Por el otro lado, al cubrir éstas pequeñas necesidades, el viajero podrá hacer disfrute de los distintos establecimientos que ofrecen los aeropuertos, lo que supondría un aumento de ventas para dichos locales. Además, si contamos con la imagen de marca actual que tiene la empresa AENA, dichos servicios podrán mejorar su reputación como una empresa más concienciada con las necesidades de descanso, aseo y

seguridad de sus clientes, en este caso viajeros, lo que podría dar lugar a un aumento en la consideración de la calidad de su oferta.

Por consiguiente, lo que se pretende alcanzar con esta propuesta de idea de negocio es un uso más eficiente de los espacios libres de ambos aeropuertos, tanto dentro de los mismos, las salas de espera, como en sus medianías, las zonas externas. Con el fin de poder mejorar la experiencia de los viajeros que se encuentran dentro de los aeropuertos, así como de incrementar la variedad de los servicios ofrecidos por la propia empresa de gestión de los aeropuertos. Además, en el supuesto caso de que dicha propuesta se llegara a implantar en los aeropuertos de Tenerife y llegase a ser viable y demandada por los viajeros, la propia empresa AENA podría expandir el proyecto hacia otros aeropuertos de España.

2. MARCO TEÓRICO.

Este apartado se centra en la explicación de los conceptos de emprendedor e idea de negocio y de sociedad mercantil estatal. Además, dentro del apartado sociedad mercantil estatal, que es la forma jurídica de la empresa que gestiona los aeropuertos españoles, se hace mención al término de subcontratación en relación a la propuesta de negocio tratada en este estudio.

2.1. Conceptos de emprendedor e idea de negocio.

El concepto de emprendedor no es nuevo, sino que se ha ido formando a lo largo de la historia. Desde el siglo XVIII hasta el siglo XX, el término de emprendedor ha ido sufriendo cambios. En el siglo XVIII se diferenció entre el empresario, que es la persona que necesita capital para realizar un proyecto, y el socio capitalista, que es la persona que aporta el capital. Aunque no fue hasta el siglo XX en el que se populariza el término de emprendedor, que se define como el empresario que tiene la capacidad de realizar actividades de cierta dificultad y riesgo y, además, tiene la iniciativa para comenzar sus proyectos, a pesar de no disponer de recursos (Castro, 2016).

Por consiguiente, según se afirma en el estudio de Castro (2016, pág. 28) el concepto de emprendedor se debe entender como *“aquella persona que con capacidad iniciativa y de forma innovadora, desarrolla actividades que conllevan un riesgo incierto. En términos más específicos, es aquella persona que mediante la innovación, asunción de riesgos y determinación y explotación de oportunidades, crea una empresa y la dinamiza.”*

Actualmente, el perfil del emprendedor se entiende como algo un poco peligroso y poco seguro entre los jóvenes. Esto se debe a que la creación de empresas es vista como una actividad desprotegida en un mundo muy competitivo. Por ello, la mayoría de los jóvenes deciden realizar caros másters o buscar desesperadamente un puesto de trabajo con una garantía de estabilidad y seguridad, una vez finalizan sus estudios universitarios. Aunque, cabe decir que, pese a que ser emprendedor sea un trabajo que conlleva mucha responsabilidad, pasión y compromiso; en la situación actual en la que nos encontramos existen numerosas instituciones, tanto públicas

como privadas, dispuestas a ayudar e invertir sobre las ideas de negocios de futuros empresarios/as (Mateo y Sagarra, 2004).

También hay que tener en cuenta, tal y como afirma Irizar (2004) en su libro, un emprendedor no nace, sino se hace. El emprendedor depende de su éxito no por su capacidad intelectual, aunque a veces sea así, sino por las cualidades que va adquiriendo a lo largo de su vida tales como la perseverancia, el sentido común, el espíritu de superación personal y otras muchas más. También debe de poseer ciertas características que le conviertan en un empresario de éxito, como la ambición para poner en marcha sus objetivos, la capacidad de liderazgo, la capacidad competitiva, es decir hacer frente a sus competidores a largo plazo, una buena capacidad comunicativa y una visión estratégica del mercado. Además, hay que tener en cuenta que el emprendedor es aquella persona que pretende convertir sus ideas o sueños en algo real, por tanto debe darles un valor que pueda ser apreciado por sus futuros clientes y diferenciado por el mercado y los competidores a los que se va a enfrentar.

Sin embargo, para llegar a ser un empresario de éxito no importa si el emprendedor es una persona joven que acaba de terminar sus estudios formativos o, por el contrario, se trata de un trabajador experimentado y con años de carrera profesional. Lo que ambos deben de tener en cuenta es que pese a que uno tenga los conocimientos teóricos bien estudiados y el otro una experiencia laboral, antes de poner en marcha su proyecto o idea de negocio deberán de contactar con un buen asesor. Este asesor debe ser una persona con amplia experiencia en puestos de directivos de alto nivel y, si es posible, se debe encontrar disponible (jubilado o prejubilado) para que así pueda asesorar al emprendedor el mayor tiempo posible y ayudarle a evitar, en la medida de lo posible, los errores más comunes. Por tanto, el nuevo empresario que se quiere lanzar al mercado debe disponer de un soporte (un mentor) imprescindible para llevar a cabo su proyecto Medina (2012).

En conclusión, el emprendedor se puede definir como aquel futuro empresario que posee una capacidad iniciativa para poner en marcha su idea de negocio. Por lo que deberá de ser capaz de asumir riesgos, tener un compromiso personal con el proyecto a desarrollar, explotar todas las oportunidades que se le presenten y ofrecer innovación. Sin embargo, debe tener en cuenta que, según afirmaba Medina (2012), un emprendedor debe aprender a emprender antes de lanzar su idea al mercado.

Antes de definir el concepto de idea de negocio, cabe destacar que su base principal es la innovación que aporte el emprendedor a dicha idea, la cual debe de mantenerse a lo largo de toda la vida empresarial del negocio a crear (Castro y Rufino, 2010).

La innovación que se presenta en una idea de negocio puede ser de distintas formas y se pueden o no combinar entre ellas, dependiendo de las necesidades del empresario en cuestión. Por tanto, la innovación se presenta de las siguientes formas: según si afecta directamente al producto o servicio; si se asocia a variables como el marketing, distribución, comercialización, etc; o si se asocia a la forma de organización, es decir, si presentamos un negocio similar al de

la competencia pero realizado de una forma nueva; así como si nos centramos en ideas de calidad o just in time (Castro y Rufino, 2010).

Teniendo en cuenta lo citado anteriormente, podemos afirmar que la innovación se relaciona con la búsqueda de la idea y que, por consiguiente, sin idea no hay oportunidad de negocio. Así pues, definimos idea de negocio como el resultado obtenido tras una búsqueda de elementos que nos diferencien frente a la competencia, que nos haga destacar y que aporte un elemento innovador al producto o servicio que se pretende ofrecer en el mercado (Bermejo y de la Vega, 2003).

Por otro lado, el concepto de idea de negocio también es definido como aquella oportunidad que es identificada por el empresario en el entorno que le rodea y a la que debe de aportar un valor que ofrecer a sus clientes futuros. Por tanto, atendiendo a lo mencionado en el párrafo anterior, una buena idea de negocio debe de identificar necesidades a cubrir y ser innovadora. Además, debe proporcionar un valor triple, es decir, un valor para las empresas, los clientes y la sociedad. Lo que quiere decir, que debe aportar un nuevo valor al mercado al que desea dirigirse (Castro, 2016).

En conclusión, la idea de negocio es el punto de partida del emprendedor a la hora de poder desarrollar todo proceso de creación de empresas (Castro, 2016). Para ello, debe tener en cuenta las fuentes de ideas de negocio como son la observación, la lectura y las relaciones personales. Lo que se puede definir más concretamente cómo: encontrar una necesidad insatisfecha, identificar una mejora de un negocio existente y realizar una especialización de un segmento estrecho del mercado (Castro y Rufino, 2010).

2.2. La sociedad mercantil estatal y las subcontrataciones.

El Derecho Español define la sociedad como *“el contrato entre dos o más personas que se obligan a poner en común dinero, bienes o industria para realizar una actividad económica con el fin de obtener un lucro repartible entre todas ellas”* (Broseta y Martínez, 2015).

Teniendo en cuenta ésta definición, los tres elementos principales de la sociedad, y que forman parte a ser propios del contrato, son los siguientes: en primer lugar el consentimiento, que manifiesta la voluntad de asociarse; en segundo lugar se encuentra el objeto, que consiste en la aportación por parte de los socios; y en tercer lugar la causa, que hace referencia al fin común que persigue la sociedad (Menéndez y Rojo, 2018).

Además, cabe señalar que las sociedades mercantiles se diferencian de las civiles porque son aquellas que se dedican al comercio, su objeto debe ser de carácter mercantil y se les aplican las normas relativas al estatuto del empresario, con las obligaciones que ello conlleva y/o con las obligaciones tributarias del Impuesto sobre Sociedades (Broseta y Martínez, 2015).

En el caso específico de AENA, la empresa a la que se pretende presentar esta propuesta de idea de negocio, consiste en una sociedad anónima y a su vez una sociedad mercantil estatal.

Esto quiere decir que, por un lado, consiste en una sociedad la cual se caracteriza por tener su capital dividido en acciones y que se integra por las aportaciones de sus socios, quienes no responden personalmente de las deudas sociales y tampoco tienen el derecho de asumir la dirección y administración de la empresa (Broseta y Martínez, 2015); y por otro lado, constituye una sociedad en la que el estado ejerce control estatal sobre la misma.

Para comprender con mayor exactitud que significa este concepto de sociedad mercantil estatal hemos decidido acudir a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, donde se define en el artículo 111, que la sociedad mercantil estatal es: *“aquella sociedad mercantil sobre la que se ejerce control estatal: 1. a) bien porque la participación es directa, en su capital social de la Administración General del Estado o alguna de las entidades que (...) integran el sector público institucional estatal, incluidas las sociedades mercantiles estatales, sea superior al 50 por 100. b) Bien porque la sociedad mercantil se encuentre en el supuesto previsto en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores respecto de la Administración General del Estado o de sus organismos públicos vinculados o dependientes. 2. En la denominación de las sociedades mercantiles que tengan la condición de estatales deberá figurar necesariamente la indicación de “sociedad mercantil estatal” o su abreviatura “S.M.E”*”.

En conclusión, una sociedad mercantil estatal es aquella que desarrolla una actividad mercantil, a la que se le ajustan las obligaciones del Código de Comercio. Pero que, al tener carácter estatal, es el Estado el que ejerce el control sobre ella, con participación directa sobre su capital.

En lo referente al término de subcontratación, cabe aclarar previamente que, como Soler y Grau (2005) afirmaban en su estudio, la subcontratación nace por distintas necesidades que el empresario desea alcanzar, como son: la necesidad de crecimiento, la necesidad de reducción de costes, una aparición de una mayor incertidumbre y la necesidad de flexibilidad, y el deseo de una mayor especialización empresarial. Debido a ellas, tal y como explican Fernández y otros (2006) se entiende que el empresario decide subcontratar debido a cinco razones principales: realizar una reducción de costes, poseer una insuficiente capacidad productiva a corto plazo, tener una escasez de los recursos necesarios, necesidad de realizar una subcontratación de tipo integral y/o de tipo estratégica.

A continuación, se explican con un poco más de detalle cada una de las razones citadas anteriormente. En primer lugar, la subcontratación a razón de la reducción de costes surge por la necesidad del contratista de reducir sus costes de producción. Por lo que, decide subcontratar a una empresa externa y que esté especializada en la fabricación de ese determinado producto que la empresa principal oferta en el mercado. En segundo lugar, un empresario que decide subcontratar por tener insuficiente capacidad productiva a corto plazo, se debe a que dicha empresa tiene su capacidad de producción demasiado saturada y por tanto, toma la opción de delegar, temporalmente, en un subcontratista la realización de una actividad determinada. En tercer lugar, la subcontratación a causa de una escasez o indisponibilidad de los recursos necesarios, se debe principalmente al hecho de que la empresa no posee los recursos indispensables para la fabricación de sus productos o para realizar los servicios que desea

ofrecer a sus clientes, por tanto, toma la decisión de subcontratar. En cuarto lugar, la subcontratación por razones legales surge debido a que la legislación obliga a las empresas que localizan sus fábricas en determinados países a subcontratar. En quinto lugar, las empresas realizan la subcontratación por razones estratégicas cuando se quieren especializar en las principales actividades empresariales, lo que les aporta una ventaja competitiva frente a sus competidores, y exteriorizan el resto (Fernández y otros, 2006).

Por tanto, la toma la decisión de subcontratación u outsourcing, surge una vez el empresario haya determinado cual es la necesidad/razón que desea externalizar (diseño, fabricación, montaje, distribución...). El empresario, en este caso, debe acudir a los mercados en busca de un suministrador, empresa auxiliar, vendedor o proveedor, para que realice ciertas actividades relacionadas con la actividad empresarial principal, que él (el empresario) por sí mismo no puede ejecutar. Por consiguiente, surge el contrato de subcontratación, que se contrae entre el contratista, el empresario o la empresa principal que desea subcontratar, y el subcontratista, el proveedor o suministrador, quién realizará determinadas actividades por obligación contractual de la primera persona (Fernández y otros, 2006).

Según explica Hidalgo (2012) en su estudio sobre el contrato de subcontratación, una empresa (arrendador) contrata a otra (arrendatario) para que realice determinadas actividades de servicios o de producción, ya que ésta primera no las puede asumir por sí misma. Como consecuencia se obliga al subarrendatario frente al arrendador al uso y conservación de la cosa arrendada en la forma pactada entre el arrendador y el arrendatario.

Finalmente cabe añadir que, en este contrato de subcontratación, el contratista o arrendador deberá, además, de facilitar al subcontratista todo elemento necesario para realizar la actividad subcontratada, así como también deberá de facilitarle los planos y características generales del producto/servicio a ofrecer y/o del propio establecimiento en el que se ofertarán al mercado (Fernández y otros, 2006).

3. MARCO DE ESTUDIO

En este epígrafe se definen las actividades susceptibles de subcontratación para ofrecer según la propuesta de negocio planteada y los servicios similares ofrecidos en algunos hoteles de la isla de Tenerife. Además de una breve reseña sobre el turismo aeroportuario de la isla.

3.1. Actividades susceptibles de subcontratación en hospedaje durante el tránsito turístico.

A continuación se describen brevemente los diferentes servicios que se pretenden ofrecer en la idea de negocio planteada en este trabajo y que son susceptibles de ser subcontratados: servicio de custodia de equipajes, servicio de hotel cápsula y servicio de vestuario.

La **custodia de equipajes** es un servicio que principalmente se ofrece en los hoteles. Consiste en un servicio ofrecido por el departamento de recepción o de recepción-consejería, para

custodiar los equipajes de los clientes alojados en el hotel. Para poder realizar eficientemente la oferta de dicho servicio, se debe de poseer de un lugar físico, cerrado y controlado, donde se pueda depositar y custodiar temporalmente el equipaje de los clientes del hotel. Además, cabe destacar que, para tener un control de los equipajes y saber a quién pertenece, el personal del departamento de consejería o recepción, deberá entregar al cliente su correspondiente ticket de equipaje de consigna, en el que se refleje el número de equipajes, número de habitación y la fecha del día en el que se deposita en la custodia (Mestres, 2003).

En el caso de este trabajo sería ofrecido para unas horas, para las esperas en tránsito.

La moda de los **hoteles cápsula** nació en Asia, concretamente en Japón. La creación de los hoteles cápsula en Japón se ha debido, principalmente, a la necesidad de innovación de la arquitectura japonesa y de poder ofrecer nuevas ideas que estimulen a un turismo más específico (Alonso, 2017). Además, cabe aclarar que los hoteles cápsula se clasifican por estar orientados a un turismo que tiene la necesidad de viajar con mucha frecuencia, principalmente, por motivos de negocios (Loor, Avilés, Romero y del Pino, 2015).

Por ello, se puede afirmar que son turistas de paso en las ciudades y que no deben de ser confundidos con los turistas vacacionales como los de sol y playa o los culturales, quienes suelen hospedarse por un período medio de dos semanas aproximadamente.

Teniendo en cuenta lo citado anteriormente, se define como hotel cápsula a un nuevo tipo de alojamiento turístico que surge por la necesidad de los turistas que viajan con mucha frecuencia o son víctimas de un retraso de vuelo. Dichos hoteles ofrecen un servicio de alojamiento que se caracteriza por el reducido tamaño de la habitación que el huésped va a ocupar, por lo que se denomina como cápsula en lugar de habitación de hotel. El interior de dichas cápsulas está equipado de una cama, un pequeño televisor (a veces), pequeña repisa, etc. y además, tiene conexión a internet o red wifi (Loor, Avilés, Romero y del Pino, 2015).

En resumen, ofrece las necesidades mínimas para hacer más ameno el tiempo de espera de los viajeros; evitando así aglomeraciones de pasajeros en las salas de esperas de los aeropuertos (Loor, Avilés, Romero y del Pino, 2015).

En cuanto al servicio de **vestuario** se define como vestuarios al espacio donde las personas se pueden asear y cambiar de ropa. No debe confundirse con el término de baño público, ya que en los baños públicos no hay duchas y en los vestuarios sí. Además, un elemento a destacar de los vestuarios, reside en que son compartidos por más personas y divididos por sexos. En ellos se encuentran todos los requisitos necesarios para un buen aseo personal, tales como las duchas individuales, jabones, toallas, lavamanos, wáteres, etc. (Pérez, 2010).

En relación a estos servicios comentados, existe en Santa Cruz de Tenerife algún servicio similar. Uno de los principales servicios similares ofrecidos en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, es aquel que facilita la web Byhours en tres de los hoteles urbanos más demandados de la ciudad capitalina. Dichos hoteles son los siguientes: Hotel Mencey, Hotel Santa Cruz Contemporáneo y Hotel Silken Atlántida. Esta web facilita el uso por horas de una habitación de

hotel, por tanto, el cliente solo paga por las horas que utiliza la habitación. En cuestión, ofrece tres packs diferenciados por horas: el pack de 3h, el pack de 6h y el pack de 12h (¿Qué es byhours.com?, 2018).

La principal diferencia del servicio que ofrece ésta web, es que el cliente puede decidir la hora de entrada y salida del hotel; así como pagar exclusivamente por las horas de uso de la habitación, lo que permite ofrecer al cliente un precio inferior y adaptado según el paquete de horas que haya elegido. Por ejemplo, si una noche de hotel cuesta 82€, en byhours costaría unos 30€ menos por un pack de 3h y el pack de 6h unos 20€ de menos (¿Qué es byhours.com?, 2018).

3.2. El turismo aeroportuario en Santa Cruz de Tenerife.

El transporte aéreo es el medio de transporte que ha permitido el desplazamiento masivo de personas alrededor del mundo. Además, ha sido una actividad que ha dado lugar al desarrollo y crecimiento económico de muchos países y ciudades. En el caso concreto de España se encuentra la empresa AENA que consiste en el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros. Por los aeropuertos españoles han pasado ya más de 743 millones de pasajeros en los tres últimos años. En el año 2018 fue el operador aeroportuario europeo con el mayor volumen de pasajeros, 280 millones. Actualmente la sociedad gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y tiene una participación tanto directa como indirecta en 17 aeropuertos de Europa y América. Sus aeropuertos se caracterizan por ser de los más funcionales y modernos del mundo y por estar equipados con las tecnologías más avanzadas. Además los servicios que ofrecen son muy eficientes y cuenta con una variada oferta comercial, ambos garantizan una estancia segura y confortable para sus pasajeros. También cabe mencionar el papel importante que desempeña como motor económico de las áreas de influencia de los aeropuertos, donde se compromete al desarrollo y sostenibilidad permanente (Web oficial de AENA, 2019). Por tanto y teniendo en cuenta lo citado anteriormente, se ha decidido presentar la propuesta de la posible subcontratación con la empresa operadora aeroportuaria española para la explotación de servicios de custodia de equipajes, vestuario y dormitorios cápsula en los aeropuertos de Tenerife. Además, se hará especial hincapié en este epígrafe al transporte aéreo en Canarias y en la isla de Tenerife.

En primer lugar, cabe mencionar que Canarias constituye un archipiélago formado por 8 islas. El desarrollo del transporte aéreo a lo largo de los años ha favorecido la conectividad entre islas. Lo que ha producido un establecimiento de relaciones de complementariedad entre islas, con el fin de reducir costes de transporte. Aunque, también cabe añadir que, gracias a este medio de transporte el archipiélago ha podido conectarse a niveles nacionales e internacionales, permitiendo la exportación e importación de productos, así como favoreciendo al intercambio cultural entre turistas y residentes (Ramos, 2001).

A lo anterior podemos añadir que, el valor del transporte aéreo de Canarias se ve claramente reflejado en su economía. Según afirmaba Ramos (2001) en su estudio, la aportación que ofrecía el transporte aéreo en Canarias al PIB en el año 1994 representaba un 8,3%. Lo que la situaba por encima de las demás comunidades autónomas de España. Dos años después, este

autor observa el gran impacto que tiene este sector en la economía canaria, ya que los transportes representaban el 10,5% de la producción regional y empleaban al 11,8% de la población activa. Por tanto, deduce que las cifras del archipiélago canario doblaban a las del resto de España, lo que confirmaba la magnitud que tenía dicho sector en la economía canaria.

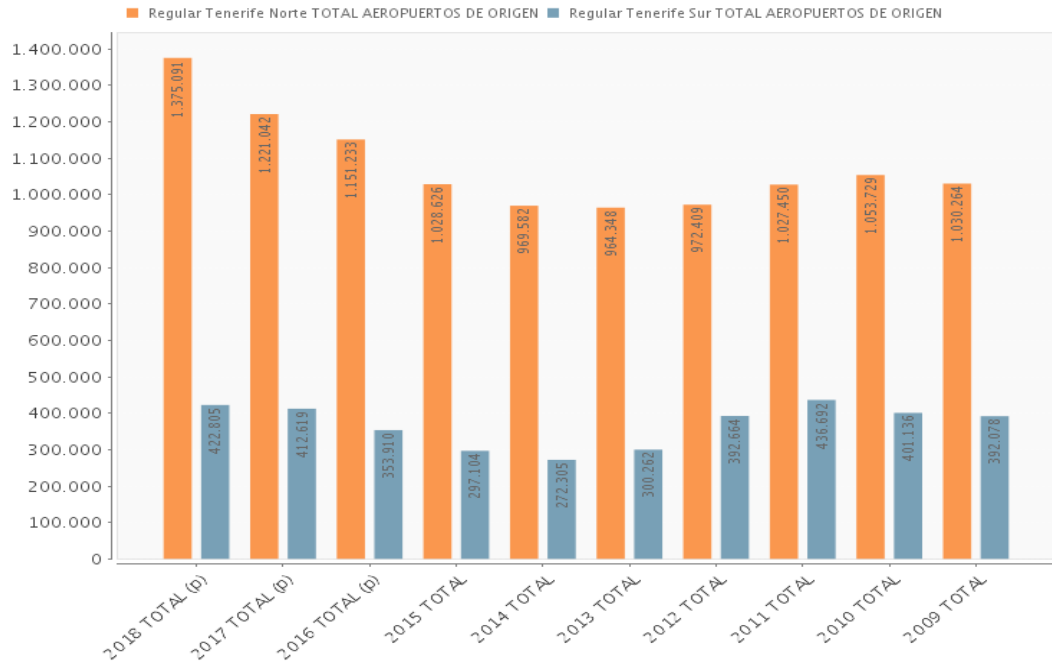
Cabe mencionar como curiosidad que el turismo en las Islas Canarias comenzó a finales del siglo XVIII. Los turistas principales eran de origen británico. El transporte era el principal obstáculo al que se enfrentaba la conectividad del archipiélago canario con el resto de los países. En aquella época el principal medio de transporte y conexión de las Islas Canarias a nivel internacional era a través de los barcos a vapor. En el caso especial de la isla de Tenerife, el lugar con mayor tránsito de viajeros era el puerto de Santa Cruz de Tenerife, dónde se recibían viajeros de Gran Bretaña, viajeros que se dirigían a ultramar y viajeros de tránsito en dirección a América (Utrilla y Díaz, 2006). Desde entonces, el sector del transporte aéreo y marítimo se convirtió en uno de los principales motores de la economía de Canarias. Es por ello que, actualmente, en la isla de Tenerife se apuesta por una mejora de la calidad y eficiencia de los aeropuertos. Lo que ha provocado un aumento del tráfico de pasajeros y parte de éste mérito le pertenece a la empresa AENA. Gracias a esta compañía los aeropuertos de Tenerife se encuentran entre los aeropuertos españoles con mayor tránsito de turistas (Utrilla y Díaz, 2006).

En este trabajo, nos centraremos en los aeropuertos de Tenerife y su relevancia, como se menciona en el primer párrafo de este epígrafe. Gutiérrez, López y Navarro (1999) en su estudio observan la evolución detallada del tráfico de pasajeros en los dos aeropuertos de la isla de Tenerife. Desde el año 1983, se contempla que ha habido un crecimiento constante de la llegada de pasajeros a ambos aeropuertos. En dicho estudio, se utilizan los datos de la propia empresa AENA para así poder visualizar dicha evolución.

A lo largo de los años, desde que se instalaron los aeropuertos de Tenerife y la empresa aeroportuaria española se hizo cargo de su gestión, desarrollo y dirección, la evolución de llegadas de pasajeros se ha ido incrementando notablemente. Lo que supone una de las principales razones, por la cual se ha planteado esta propuesta de idea de negocio. Más adelante se muestran dos tablas del ISTAC con los datos de las llegadas de turistas del resto de España, tabla 3.1., y turistas internacionales, tabla 3.2., durante los diez últimos años.

Por consiguiente, si comparamos las tablas 3.1 y 3.2, se observa a primera vista que el aeropuerto del Norte recibe más turistas españoles, sin embargo, el aeropuerto del Sur tiene un tráfico más elevado de turistas procedentes del extranjero. Además, se puede apreciar, en ambas gráficas, el notable aumento del tráfico de viajeros en ambos aeropuertos durante el periodo de estudio, sobre todo se eleva bastante en los tres últimos años (2016, 2017 y 2018). Por tanto, como se ha comentado anteriormente en este apartado, se puede entender cómo debido a los beneficios que aportan los aeropuertos de Tenerife, con la llegada de turistas, su economía se vea afectada positivamente.

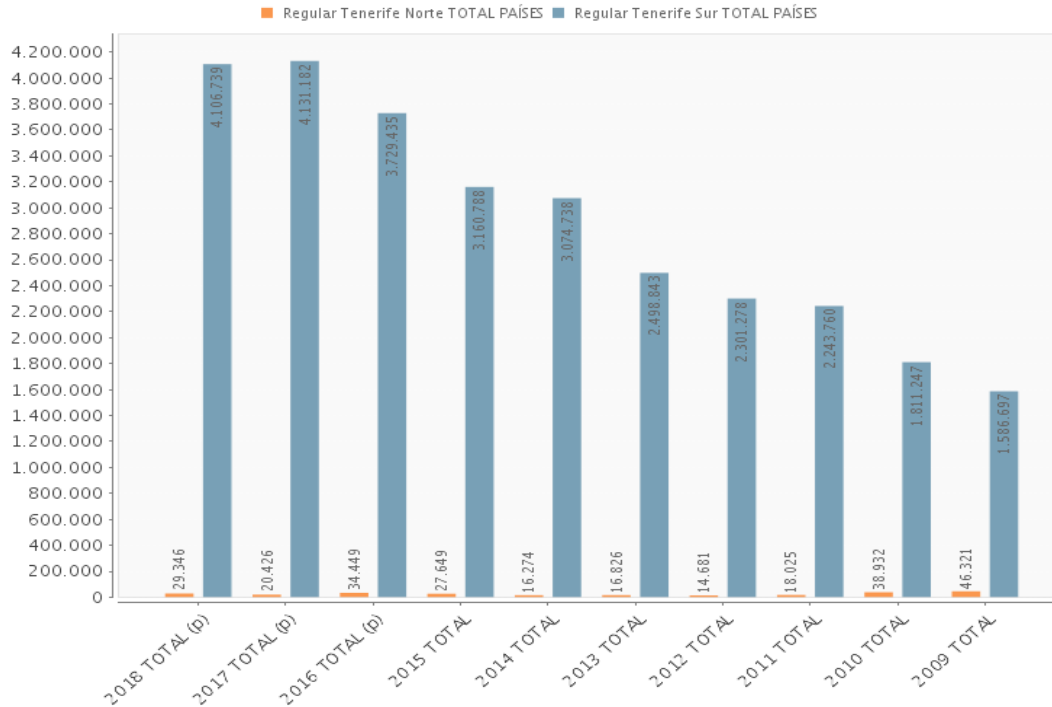
Tabla 3.1. Llegadas de turistas nacionales a los aeropuertos de Tenerife.



Fuente: Instituto Canario de Estadística (ISTAC) a partir de datos de A.E.N.A.

Fuente: Instituto Canario de Estadística (ISTAC) a partir de los datos de AENA.

Tabla 3.2. Llegadas de turistas internacionales a los aeropuertos de Tenerife.



Fuente: Instituto Canario de Estadística (ISTAC) a partir de datos de A.E.N.A.

Fuente: Instituto Canario de Estadística (ISTAC) a partir de los datos de AENA.

Por otro lado, destacamos algunas de las características y singularidades de los dos aeropuertos de Tenerife:

Aeropuerto Reina Sofía (aeropuerto Sur): la idea de creación de este aeropuerto nace en 1959 debido a la necesidad de unas instalaciones aeroportuarias en el sur de Tenerife como consecuencia del despegue turístico de la época. En 1962, el presidente del Cabildo de Tenerife decidió iniciar un plan para estudiar la viabilidad de construir un aeropuerto en el sur de la isla. Pero no fue hasta el año 1978 cuando el aeropuerto abrió sus puertas y además, fue considerado como aeropuerto de primera categoría especial, es decir, ahora el aeropuerto se abría paso al tráfico aéreo civil nacional e internacional y dejaría de ser tan solo un aeródromo. Ese mismo año, el 6 de noviembre, fue inaugurado por la Reina de España, la Reina Sofía, lo que dio nombre al aeropuerto. La apertura de este nuevo aeropuerto favoreció el desarrollo económico de la isla, gracias a las instalaciones aeroportuarias modernas que facilitaban las comunicaciones con cualquier parte del mundo. Desde entonces el aeropuerto ha sufrido varias evoluciones de tráfico de pasajeros, aeronaves, mercancías y correos. Esto se debe a la vinculación que se ha creado entre el aeropuerto y la isla de Tenerife como destino turístico de calidad. Por tanto, se ve afectado por los cambios del mercado, de la oferta de los tour-operadores/agencias de viajes, las demandas de los pasajeros y los ciclos económicos mundiales. El tráfico de aeronaves se ha visto afectado por las compañías aéreas que se encargan de escoger los aviones atendiendo a la demanda de plazas y capacidad del aeropuerto. Por otro lado, el tráfico de mercancías y de correo está asociado al suministro de productos por parte de la isla de Tenerife hacia otras islas del archipiélago con baja o nula conexión internacional (Miranda, 2003).

Aeropuerto Los Rodeos (aeropuerto Norte): ya desde los años 20, la isla de Tenerife, junto con otras islas del archipiélago canario, recibía la visita de algunas aeronaves. A lo largo de estos años, se empezaron a construir los famosos aeródromos en las islas de Tenerife y Gran Canaria. El primero que se construyó en la isla tinerfeña fue el aeródromo de La Cuesta. La decisión de ampliar y establecer definitivamente el aeropuerto de Los Rodeos se debió a la puesta en marcha de los reactores DC-8. Aunque, dicha zona tenía el problema principal (y actual) de brumas y nieblas, se aprobó finalmente una ampliación de la pista de vuelos en 1.000 metros y se instalaron las ayudas de navegación necesarias, durante los años 1962 y 1963. Entre los años ochenta y noventa, el aeropuerto sufrió diversos cambios en las instalaciones aeroportuarias, tales como la edificación de un edificio para la formación aeronáutica, aumento del campo de vuelo, construcción del edificio de llegadas, edificación de un almacén de mercancías, etc. A partir de los años 90, como consecuencia de la gran afluencia de tráfico de pasajeros a todos los niveles (nacional, internacional, interinsular, etc), se produjo un aumento de la terminal, mejoras en el acceso y en el estacionamiento de las aeronaves; dicha reforma se puede observar actualmente (Utrilla y Díaz, 2006).

Para finalizar, cabe destacar el importante papel que ha desempeñado la empresa AENA en la gestión y desarrollo del transporte aeroportuario de toda España. Debido a su condición de sociedad mercantil estatal, el Estado es el que ejerce un control sobre la misma. Las principales competencias que está obligada a desempeñar la empresa operadora aeroportuaria española son las siguientes: la coordinación, la conservación, la administración, la ordenación y la explotación de los aeropuertos públicos civiles; así como propuestas de planificación de nuevas infraestructuras de navegación aérea, desarrollo de los servicios del orden y seguridades en los

aeropuertos y centros de control, entre otras (Utrilla y Díaz, 2006). Teniendo en cuenta dichas competencias, así como los datos señalados previamente de las llegadas de turistas a los aeropuertos de Tenerife, creemos que sería de posible interés para AENA la subcontratación de alguno o de los tres servicios explicados en el apartado 3.1 para mejorar su oferta de cara al mercado turístico/aeroportuario.

4. OBJETIVO Y METODOLOGÍA.

El objetivo principal de este trabajo es desarrollar una propuesta de negocio que parte de una solución innovadora a la situación de incomodidad que sufren los viajeros en las salas de espera de los aeropuertos de la isla de Tenerife. Con esta idea, se pretende ofrecer un servicio económico por el cual el viajero pueda disfrutar un poco más de su comienzo de viaje. Además de aumentar la calidad de los servicios de los aeropuertos Reina Sofía y Los Rodeos. Y se articula como una posibilidad de subcontratación a ofertar a la empresa que gestiona los aeropuertos en España (AENA).

En lo que respecta a **la metodología** utilizada en este trabajo, se puede observar que previamente se ha realizado un estudio en relación a lo que engloba el concepto de propuesta de negocio/idea de negocio enfocada a la subcontratación de servicios. En primer lugar se definen los aspectos relacionados con el emprendedor (concepto e idea de negocio) y la sociedad mercantil estatal, que se une al concepto de subcontratación, ya que ésta propuesta de negocio propone realizar la internalización de unos servicios con una empresa mercantil de unas condiciones determinadas. Posteriormente se explican conceptos que tienen relación con los servicios que son susceptibles de contratación, como son los servicios de custodia de equipajes, servicios de hotel cápsula y servicios de vestuarios y además, se estudian los principales servicios o productos que se ofrecen en algunos hoteles de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, que por sus características pueden asemejarse a mi propuesta de negocio.

En lo que respecta al ámbito de actuación, cabe decir que, teniendo en cuenta las características de los servicios a ofrecer y el público objetivo al que se dirige, el lugar propicio para desarrollar esta idea de negocio innovador es, sin duda alguna, las áreas o zonas inutilizadas de los aeropuertos de Tenerife (aeropuerto Reina Sofía y aeropuerto Los Rodeos), así como las medianías de los mismos, por lo que se estudia el tipo de turismo que llega a ambos aeropuertos en el apartado 3.2. Con el fin de optimizar los espacios, de los respectivos aeropuertos, al máximo y de evitar el desplazamiento innecesario de los viajeros a las ciudades más próximas (que conlleva el gasto de dinero del viajero para uso de transporte público o privado).

Finalmente, a fin de conocer la aceptación que tendría esta idea de negocio y si sería factible (es decir si habría una demanda por parte de los viajeros) o no su puesta en marcha con la empresa española de aeropuertos (AENA) se ha realizado un estudio de mercado a través de una encuesta personal en los dos aeropuertos de Tenerife (aeropuerto Reina Sofía y aeropuerto de Los Rodeos). También, cabe decir que, dicha encuesta se ha creado con la herramienta de Formularios de Google, debido a ser una herramienta muy práctica y sencilla de utilizar. Una vez

realizada la encuesta, se ha realizado un análisis de los datos recabados y se expone la propuesta de negocio para terminar el trabajo con las consiguientes conclusiones al respecto.

5. PROPUESTA DE NEGOCIO EN BASE A LOS RESULTADOS ALCANZADOS CON LA ENCUESTA

Para poder determinar el grado de aceptación que puede llegar a obtener la idea de negocio planteada en este trabajo, se ha realizado una encuesta a una muestra de 30 personas en los aeropuertos Norte y Sur de Tenerife, de la cual se han obtenido los datos que se exponen a continuación.

En relación al perfil de los encuestados, los viajeros entrevistados fueron mayoritariamente hombres, los cuales representan un 60% frente a un 40% de mujeres. En lo que respecta a las edades de las personas que realizaron este formulario se pudo afirmar que un 60% del total de los pasajeros se sitúan en edades comprendidas entre los 16 a los 35 años, un 20% en edades entre 35 a 45 años y un 10% entre los 45 a 55 años. Por otro lado, se pudo notar una gran diferencia entre los quince pasajeros que se entrevistaron en cada aeropuerto y sus lugares de residencia: las personas encuestadas en el aeropuerto sur proceden en un 86,67% del extranjero (Reino Unido, Eslovaquia e Italia) y tan solo un 13,33% son de procedencia española (Islas Canarias), sin embargo el 100% de los viajeros del aeropuerto norte poseen su lugar de residencia en territorio español (Islas Canarias y la Península Ibérica). No obstante, el perfil de procedencia general del encuestado, sumando el total de los pasajeros entrevistados en ambos aeropuertos, tiene su lugar de residencia en España, representando un 56,7% frente a un 44,3% viajeros que proceden de países extranjeros. También se ha podido apreciar que un 76,7% de los viajeros encuestados realizan muy pocos viajes, entre unos 2 hasta 3 viajes al año. Finalmente, cabe mencionar que del total de las personas que participaron en esta encuesta el 50% de ellas realiza sus viajes acompañados por su familia, pareja o amigos, un 16,7% viaja solo y un 33,3% hace sus viajes tanto solo como en grupo o familia.

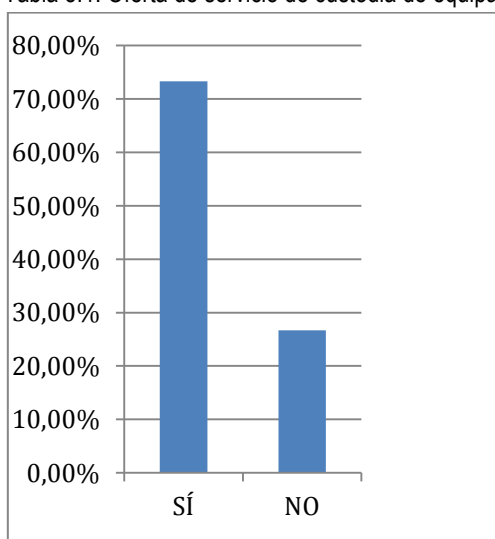
Por otro lado, en lo que respecta a los datos obtenidos en relación a la propuesta de idea de negocio y su aceptación por parte de los encuestados, se han obtenido los resultados que se presentan en las tablas 5.1, 5.2 y 5.3.

En primer lugar, se observa claramente que, a los encuestados si les gustaría que se ofertasen los servicios de custodia de equipajes, aseos/vestuarios y dormitorios cápsula en los aeropuertos Sur y Norte de Tenerife. Además, se destaca el servicio de aseos/vestuario con un 83,3% de respuestas positivas, frente a los otros dos servicios que obtuvieron respectivamente un 73,3% de respuestas afirmativas. Pese que no sea una gran diferencia, deja entrever qué servicio es, o podría ser, el más demandado por los viajeros de ambos aeropuertos.

En segundo lugar, como se aprecia en la tabla 5.4 un 44,8% de los 30 viajeros encuestados haría uso de los tres servicios, en el caso de que estuvieran ofertados actualmente en ambos aeropuertos. Aunque, cabe mencionar que, el servicio que destaca en un 24,1%, es decir, el que sería más utilizado por los viajeros, tanto en el aeropuerto Sur como en el aeropuerto Norte, es el

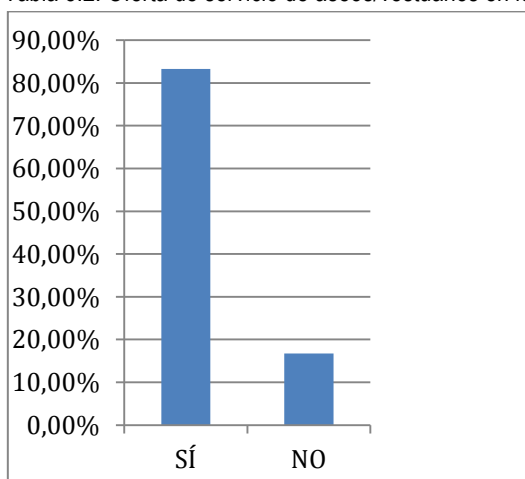
correspondiente al servicio de custodia de equipajes. Esto es debido a que, según opiniones personales de los viajeros, es un servicio muy necesario actualmente en los aeropuertos de Tenerife para así poder tener la libertad de deambular por las instalaciones de dichos aeropuertos, sin la preocupación de vigilar constantemente su equipaje; así como el tener que llevarlos con ellos a cualquier lugar donde se desplacen. Sin embargo, se observaron algunas diferencias de opiniones frente a los usos de dichos servicios entre los pasajeros encuestados en cada aeropuerto. El 100% de los quince viajeros entrevistados en el aeropuerto Sur se pronunciaron a favor de la utilización de los tres servicios por igual. No obstante, el 80% de los quince pasajeros que realizaron la encuesta afirmaron un uso mayoritario del servicio de custodia de equipajes, debido a que la gran mayoría de ellos tenía su residencia en Canarias y encontraban innecesario hacer uso de los servicios de aseo/vestuario y dormitorios cápsula. También manifestaron que dichos servicios serían más necesarios/utilizados en aeropuertos de escala y de una mayor conectividad internacional.

Tabla 5.1. Oferta de servicio de custodia de equipajes en los aeropuertos de Tenerife.



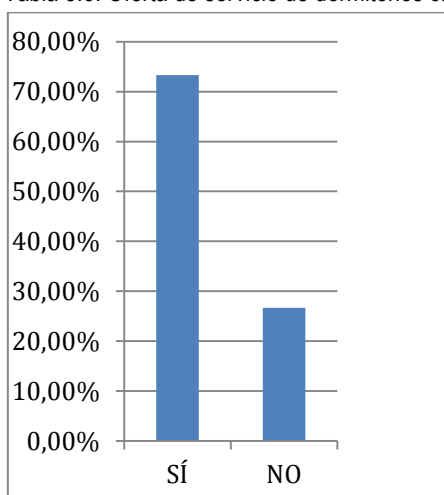
Fuente: Elaboración propia. Utilizando la herramienta Formularios de Google (2019).

Tabla 5.2. Oferta de servicio de aseos/vestuarios en los aeropuertos de Tenerife.



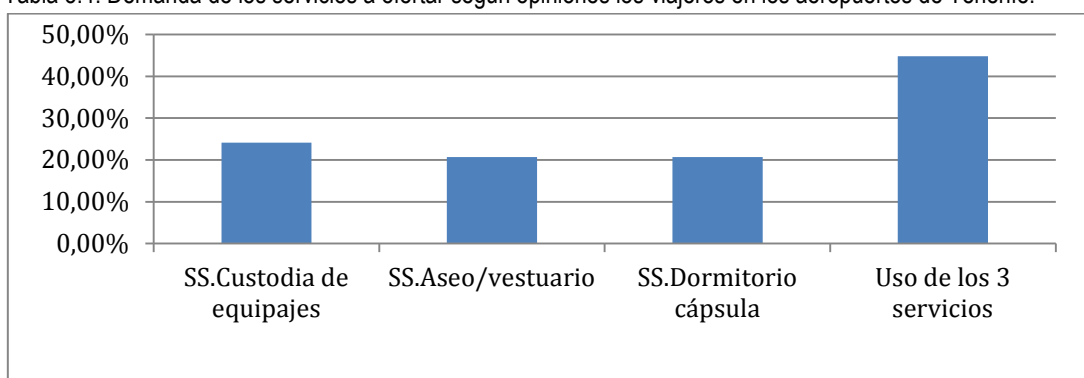
Fuente: Elaboración propia. Utilizando la herramienta Formularios de Google (2019).

Tabla 5.3. Oferta de servicio de dormitorios cápsula en los aeropuertos de Tenerife.



Fuente: Elaboración propia. Utilizando la herramienta Formularios de Google (2019).

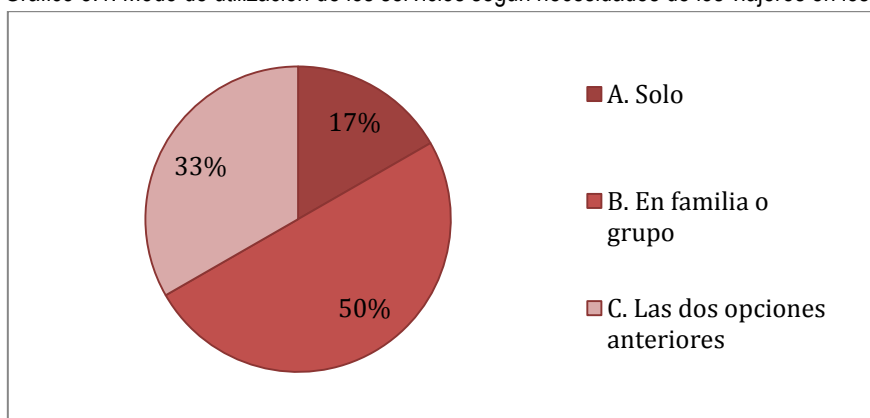
Tabla 5.4. Demanda de los servicios a ofertar según opiniones los viajeros en los aeropuertos de Tenerife.



Fuente: Elaboración propia. Utilizando la herramienta Formularios de Google (2019).

En tercer lugar, se ha observado que la mayoría de los encuestados (que representan un 50% del total de los viajeros entrevistados en ambos aeropuertos) utilizaría dichos servicios acompañados de sus familiares o en grupo. Esta respuesta puede estar influida por el hecho de que la gran mayoría de los pasajeros encuestados realizaban viajes con familiares y/o amigos, tal y como se puede apreciar en el gráfico 5.1.

Gráfico 5.1. Modo de utilización de los servicios según necesidades de los viajeros en los aeropuertos de Tenerife.



Fuente: Elaboración propia. Utilizando la herramienta Formularios de Google (2019).

En cuarto lugar, en lo referente a las últimas preguntas relacionadas con los precios a pagar por cada servicio, se ha obtenido un resultado muy positivo. Respecto a los precios que se han propuesto los encuestados responden afirmativamente en un porcentaje del 86,7% respecto al precio de custodia de equipajes y en un 100% están de acuerdo al precio del vestuario. Sin embargo, en relación al precio del dormitorio cápsula aparecen mayores discrepancias, siendo el 80% de encuestados los que estarían conformes con dicho precio. Además, cabe destacar que también se encontraron diferencias de opiniones entre los viajeros encuestados en cada aeropuerto en lo que respecta a éste tema de precios en concreto. En el aeropuerto Sur un 90% de los quince encuestados estaban de acuerdo con los precios que se han propuesto para cada servicio. No obstante, en el aeropuerto Norte tan solo un 70% de los quince viajeros encuestados estarían dispuestos a pagar el precio propuesto para el servicio de dormitorio cápsula, sin embargo un 30% de los pasajeros respondieron negativamente a ésta cuestión debido a que para ellos les resultaba un gasto muy elevado y preferían dormir en los asientos o suelos del aeropuerto y otros consideraban este gasto innecesario debido a que poseían una residencia en Tenerife y por tanto no harían uso de dicho servicio.

Por consiguiente, teniendo en cuenta estos resultados obtenidos por la encuesta, se puede afirmar que los viajeros de los aeropuertos Norte y Sur de Tenerife están a favor de que se implementen los servicios de custodia de equipajes, aseo/vestuario y dormitorios cápsula en dichos aeropuertos; así como de su utilización en el supuesto caso de que dichos servicios estuvieran a su disposición actualmente y en un futuro. Aunque, todavía, cabe por determinar si la implementación de los mismos sería total o parcial en cada aeropuerto a tendiendo a estudios futuros con una muestra superior a 30 viajeros.

En base al resultado obtenido en esta encuesta se plantea la idea de negocio que se presenta en este trabajo y que consiste, principalmente mediante la subcontratación por parte de la empresa AENA, en la creación de un/os establecimiento/s en los aeropuertos de la isla de Tenerife, medianamente grandes, donde ofrecer tres tipos distintos de servicios: el servicio de custodia de equipajes, el servicio de aseo/vestuario y el servicio de dormitorio cápsula.

La principal característica de esta propuesta de negocio, es que ofrece al cliente (viajero) la posibilidad de elegir el servicio o servicios que más se ajuste a sus necesidades. Cada servicio tendrá un precio base diferente y adecuado a lo que oferta. El servicio de custodia de equipajes ofrece diferentes precios según el tamaño del equipaje: 3€ taquilla pequeña, 5€ la taquilla mediana y 7€ la taquilla grande. El servicio de aseo/vestuario se oferta a precio de 5, 50€, donde se incluyen toalla, cholas, gel de ducha y demás utensilios de aseo personal. No obstante, para el servicio de dormitorio cápsula los precios se ajustarán a las horas que desee contratar el cliente. Por tanto, se ofrecerán por 4€ la hora, es decir, una hora tendría el coste de 4€, dos horas de 8€, tres horas por 12€ y así sucesivamente.

Además, cabe aclarar que en el caso de los dormitorios cápsula, consiste en un servicio ofrecido por horas, ya que, como se explica en el párrafo anterior, su precio depende de las horas que vaya a utilizar la cápsula un cliente. Sin embargo, el servicio de custodia de equipajes no se relaciona el precio con el tiempo, lo que quiere decir que, si un cliente desea dejar su maleta por

un periodo de 4h y otro cliente por un periodo de 6h (ambos con una maleta de tamaño mediano) no se les va a cobrar de forma distinta. Esto se debe a que en este servicio el precio se relaciona al tamaño de la maleta, exclusivamente, y no al tiempo de uso.

A continuación se explican con más detalle cada servicio y las características de los mismos:

- **Servicio de custodia de equipajes:** este servicio contará con 200 taquillas de tres tamaños diferentes (grande, mediano y pequeño) para adaptarse a los equipajes de los viajeros y se clasifican a su vez en tres colores según tamaño (rojo, amarillo, azul). Se entregará un ticket a cada cliente donde se identifica el número de la taquilla, el color y el nombre del cliente, con su número de DNI. Cabe destacar que, en este servicio son los propios trabajadores del establecimiento los que podrán abrir y cerrar las taquillas (siempre que haya consentimiento del cliente y previa presentación de un documento acreditativo de identidad por el cliente) para evitar hurtos y/o posibles daños.
- **Servicio de aseo/vestuario:** se ofrecerán dos vestuarios con 50 duchas cada uno y divididos por sexos, hombres y mujeres. En el interior de ambos se podrán encontrar duchas, lavamanos y wáteres individuales. Antes de poder acceder a dichos vestuarios, el personal del establecimiento entregará al cliente un pack de aseo (una toalla, unas cholas, un peine, un gel, un champú, un pack con tres bastoncillos para los oídos, un cepillo de dientes y una mini-pasta de dientes). Además, en los vestuarios de mujeres podrán encontrar a su disposición algunos indispensables productos femeninos; tales como tampones, compresas o salva-slips.
- **Servicio de dormitorio cápsula:** este servicio cuenta con 200 habitaciones cápsulas de uso individual. Se colocarán por hileras las cápsulas a fin de aprovechar al máximo el espacio. Cada cápsula contará con una cama, con dos almohadas y un edredón; así como una pequeña repisa donde poder colocar algunos objetos personales y dos enchufes. Además, una vez que el cliente realice el check-in, se le entregará un pequeño set con tapones para los oídos y un antifaz para dormir. Cabe señalar que, en este servicio el cliente dispondrá de wifi gratuito.

Como aspecto relevante de mención, para poder tener un control de los clientes que usan los servicios de aseo/vestuario y de dormitorio cápsula, se utilizará el método de registro similar al de los hoteles. Esto quiere decir que, se registrarán a los clientes en una especie de cárdex y, además, para ambos servicios se le dará una llave en forma de tarjeta. Con ello, se facilita el control de cuántos clientes hay en las instalaciones y, por consiguiente, se tendrá un conocimiento exacto de la disponibilidad de los servicios en tiempo real.

Es por ello que, uno de los propósitos a los que se pretende alcanzar con esta propuesta de idea de negocio innovadora para los aeropuertos de Tenerife, es poder ofrecer un servicio similar al de los hoteles urbanos o los nuevos hoteles cápsulas (que se están implantando en varias partes del mundo) pero por un módico precio.

Por otro lado, cabe decir que, los servicios que se ofrecerían (custodia de equipajes, aseo y descanso) son complementarios y pueden ser elegidos por el cliente acorde con sus necesidades. Lo que quiere decir, que el cliente es libre de elegir el servicio que más se adapte a su situación, no está en ningún caso obligado a la contratación y pago de los tres servicios. Por ejemplo, un viajero que está esperando por su vuelo que se va a retrasar por una hora aproximadamente y desea pasear por las instalaciones del aeropuerto sin preocuparse por la vigilancia de su equipaje, podría contratar este servicio específicamente y sólo se le cobraría por el mismo. En definitiva, los servicios ofrecidos pueden ser contratados tanto individualmente, como en conjunto o combinándolos.

Finalmente, teniendo en cuenta la idea de negocio a proponer, se puede afirmar que el público objetivo al que se dirige son los viajeros que esperan en las salas de espera de los aeropuertos. En este caso, debido a las características de los servicios, a nivel general, puede ser utilizado por cualquier tipo de viajero que se encuentra en los aeropuertos. Aunque, siendo más específicos, consiste en un servicio principalmente orientado a viajeros con vuelos retrasados, vuelos con escala, a esperas de su vuelo y/o viajeros de negocios.

6. CONCLUSIÓN.

Gracias a los resultados obtenidos en este estudio se ha podido comprobar que la propuesta de negocio para la subcontratación de unos servicios con la empresa AENA en los aeropuertos Norte y Sur de la isla de Tenerife, ha tenido un alto nivel de aceptación entre los usuarios, en este caso viajeros/pasajeros, de ambos aeropuertos.

Tras la realización de la encuesta, se puede afirmar que los viajeros demandarían y harían uso de los servicios de custodia de equipajes, aseos/vestuarios y dormitorios cápsula. Aunque, cabe señalar que, existen pequeñas diferencias entre los encuestados del aeropuerto Sur y Norte. Los viajeros del aeropuerto Sur, en su mayoría eran de origen extranjero y afirmaron la necesidad de los tres servicios. Además, en el caso de algunos de ellos mostraron la necesidad real de poder utilizar los servicios de custodia de equipajes y de dormitorio cápsula, ya que el tiempo de espera para embarcar en sus vuelos era superior a 3h. Sin embargo, en el aeropuerto Norte, algunos de los encuestados manifestaron que ellos utilizarían primordialmente el servicio de custodia de equipajes y que, por el contrario, encontraban el servicio de dormitorios cápsula como poco necesario y con un precio caro. Esto es debido a que la mayoría de ellos tienen residencia en la propia isla o viajan tan solo por un día para gestiones o negocios.

Finalmente cabe mencionar algunas sugerencias o puntos a mejorar, si se pretende investigar a la hora de profundizar, en un futuro, en esta propuesta de negocio. Dichas mejoras o sugerencias son las siguientes:

En primer lugar, gracias a la encuesta, se ha podido observar que la mayoría de los encuestados utilizaría los tres servicios en compañía de familiares, parejas o grupos. Esto supone un aspecto relevante a tener en cuenta a la hora de ofertar los servicios, sobre todo el relacionado con los

dormitorios cápsula, ya que se tendría que estudiar la posibilidad de ofertar tanto camas individuales como compartidas.

En segundo lugar, en el caso del servicio de aseo/vestuario se puntualizó por algunos encuestados la importancia de la limpieza, desperdicios de agua y una diferencia de calidad frente a los aseos que se encuentran actualmente ofrecidos en ambos aeropuertos. Además, alegaron la importancia de ésta diferencia y que era primordial el aspecto de la calidad frente al aspecto del precio al ofrecer dicho servicio.

En tercer lugar, varios de los encuestados manifestaron su opinión de que algunos de los servicios no serían muy demandados, sobre todo, en el aeropuerto Norte, debido a que no lo consideran como un aeropuerto de mucho tránsito o de escala, como podría ser el caso del aeropuerto Adolfo Suárez, en Madrid. Teniendo esto en cuenta, se puede plantear una adaptación de la oferta de servicios en ambos aeropuertos. Esto es, ofertar los servicios acorde con la demanda de cada aeropuerto. Por tanto, a la hora de profundizar en el estudio de mercado de esta propuesta de negocio se puede plantear la distribución de servicios en cada aeropuerto. Por ejemplo, se pueden ofertar los tres servicios en el aeropuerto Sur, ya que los viajeros más frecuentes son de origen extranjero y no poseen un domicilio cercano donde poder descansar y pasar el tiempo hasta tener que ir a coger su vuelo al aeropuerto; y por el otro lado, en el aeropuerto Norte se pueden ofertar los servicios de custodia de equipajes y aseo/vestuario, debido a que dicho aeropuerto realiza viajes de tipo más insular y nacional, por tanto, los viajeros suelen tener su residencia en la isla y, además, el tiempo de espera para coger los vuelos suele ser menor.

En cuarto lugar, se observó una clara diferencia de opiniones con respecto a los precios de algunos de los servicios propuestos en esta idea de negocio. Cabe destacar el caso de dos encuestados que manifestaron que el precio de los dormitorios cápsula (4€/hora) les parecía muy caro en relación a los precios ofertados en hoteles. Sin embargo, la mayoría de los viajeros coincidían con que el precio era relativamente barato y adecuado con el servicio; y en caso de necesidad estarían dispuestos a pagarlo. Por el contrario, se veía una gran disposición, por la gran mayoría de los encuestados, de pagar un precio de 5,50€ por el servicio de aseos/vestuarios, ya que alegaban que con el pack que se ofrecía (toalla, gel, champú, cholas...) era un precio más que razonable. También, en el caso del servicio de custodia de equipajes, los viajeros mencionaron que era un precio muy económico, teniendo en cuenta que no se les cobraría por las horas de su uso, sino por los tamaños de los equipajes. Por tanto, en este aspecto habría que profundizar en el análisis de coste-beneficio y ajustar la política de precios.

Como conclusión final, aunque se haya encontrado algunas pequeñas diferencias de opiniones entre los distintos servicios a ofertar en esta propuesta de negocio, las opiniones o puntos de vista de los encuestados coincidían en que la idea de negocio es muy interesante y que puede ser de gran ayuda para mejorar la oferta de servicios ofrecidos actualmente en los aeropuertos de Tenerife. Es por ello que, se puede afirmar que la propuesta de negocio par la subcontratación de servicios de custodia de equipajes, aseos/vestuarios y dormitorios cápsula con la empresa AENA, puede llegar a tener éxito en los aeropuertos de Tenerife. Aunque, hay

que tener en cuenta algunas de las observaciones personales y sugerencias de los viajeros para poder ofrecer dichos servicios con la mejor calidad posible y adaptados a las necesidades de los clientes. Por ello, el análisis de esta encuesta se puede utilizar como guía para profundizar, en un futuro, en la propuesta de negocio inicial. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la muestra es un poco pequeña y que, en el caso de querer realizar un estudio con visión a puesta en marcha, habría que realizar otra encuesta más detallada y a una muestra mucho mayor.

7. BIBLIOGRAFÍA.

Bermejo, M. y de la Vega, I. (2003). *Crea tu propia empresa. Estrategias para su puesta en marcha y supervivencia*. Madrid. Editorial McGraw Hill.

Broseta, M. y Martínez, F. (2015). Teoría general de sociedades. *Manual de Derecho Mercantil*. Vol. 1. (pp. 27 - 700). Madrid. Editorial Tecnos.

Castro, I. (2016). Emprendedor, idea de negocio e innovación. *De la start-up a la empresa*. Madrid. Ediciones Pirámide.

Castro, I. y Rufino, J.I. (2010). *Creación de empresas para emprendedores*. Madrid. Editorial Pirámide.

Fernández, E.; Avella, L. y Fernández, M. (2006). *Estrategia de producción*. Madrid. Editorial McGraw Hill.

Gutiérrez, P.; López, L.J. y Navarro, M. (1999). Los aeropuertos de Tenerife. *Impacto económico de los aeropuertos de Tenerife en su entorno* (pp. 15 - 193). Madrid. Editorial Civitas Ediciones.

Hidalgo, S. (2012). Consideraciones preliminares: breve referencia a la acción directa y subcontratación. Los efectos de determinados contratos frente a terceros. Thomson Reuters (Legal) Limited 2012. *El contrato y los terceros. Seguro, edificación, crédito a consumo, pactos de exclusiva y subcontratación* (pp 11 - 265). Valladolid. Editorial Lex Nova.

Irizar, I. (2004). El emprendedor y el empresario se hacen. *Cómo crear una empresa*. (pp. 7 - 337). Barcelona. Edt.: Gestión 2000, cop 2004.

Mateo, R. y Sagarra, R. (2004). *Creación de empresas. Teoría y práctica*. Madrid. Editorial McGraw Hill.

Medina, A. (2012). Aprender a emprender. *Hoja de ruta para emprendedores. Crear una empresa en tiempos difíciles*. (pp. 9 - 167). Madrid. Ediciones Pirámide.

Menéndez, A. y Rojo, A. (2018). Las sociedades mercantiles. *Lecciones de Derecho Mercantil*. Vol. 1. (pp. 29 - 633). Navarra. Editorial Thomson Reuters (Legal) Limited.

Mestres, J.R. (2003). Los departamentos organizacionales de un hotel. Consejería. *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.

Miranda, A. (2003). *El aeropuerto de Tenerife Sur: 25 años al servicio del turismo*. Madrid. Edición AENA.

Ramos, D. (2001). El transporte en el contexto territorial y socioeconómico del archipiélago canario. *Transporte aéreo, territorio e insularidad en Canarias* (pp. 11 - 323). La Palma. Editorial Tauro Producciones.

Utrilla, L. y Díaz, J.C. (2006). *Historia del aeropuerto de Tenerife Norte*. Madrid. Editado por el Centro de Documentación y Publicaciones de AENA.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.

Alonso, J.T. (2017). Mirai. *Estudios Japoneses*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, pp. 279 - 290.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. BOE.

Loor, C. M.; Avilés, T.; Romero, T. y del Pino, I. (2015). La innovación hotelera como respuesta a las necesidades de los viajeros frecuentes. *Revista científica Yachana. Vol 4*. Edición Especial (noviembre de 2015), pp. 151 - 156.

Park, Y. (2003). An analysis for the competitive strength of Asian major airports. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 9 (6). pp.353 – 360.

Pérez, R. (2010). Modificación de la conducta de una clase de educación física: utilización de estrategias psicológicas y pedagógicas para disminuir el tiempo de permanencia en vestuarios. *Emásf, Revista digital de Educación Física. Año 1, núm. 5.*, pp. 20 - 35.

Rüger, B.; Graf, H-C. y Stadlmann, B. (2011). Luggage Lockers - Needs and expectations of passengers. *International Symposium. Euro - Zell 2011. Zilina, SK*; pp. 1 - 8.

Soler, J. y Grau, O. (2005). Subcontratación y estrategia empresarial: optimización de la gestión e internacionalización. *Subcontratación en Asia: teoría y experiencias empresariales. Serie Asia, núm. 9*; pp. 7 - 92.

2018. ¿Qué es Byhours.com?. Recuperado del blog de Byhours.com: <http://blog.byhours.com/que-es-byhours/>.

2019, Corporativa, quiénes somos, conócenos, perfil de la compañía, recuperado de la Web Oficial de AENA.

8. ANEXOS.

A continuación se presenta la encuesta que se ha realizado a la muestra de 30 viajeros de los aeropuertos de Tenerife, dicho formulario se ha realizado con la herramienta Formularios de Google y es de fuente propia.

Formulario para conocer la aceptación de una idea de negocio a subcontratar por AENA.

La idea de negocio consiste en: la creación de un establecimiento en las zonas u espacios libres de los aeropuertos de Tenerife, en el que se ofrezcan los servicios de custodia de equipajes, de aseo/vestuario y dormitorios cápsulas.

1. Seleccione su sexo:

- a. Mujer.
- b. Hombre.

2. Edad:

- a. Entre 16 a 25 años.
- b. Entre 25 a 35 años.
- c. Entre 35 a 45 años.
- d. Entre 45 a 55 años.
- e. Entre 55 a 65 años.
- f. De 65 años en adelante.

3. Lugar de residencia:

- a. Tenerife.
- b. Gran Canaria.
- c. Otras islas del archipiélago canario.
- d. La Península Ibérica.
- e. Otra (describir).

4. ¿Con cuánta frecuencia realiza viajes aéreos? Seleccione del 1 al 5, siendo el 1 la más baja y el 5 la más alta.

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

5. ¿Le gustaría que en los aeropuertos de Tenerife se ofertara un servicio de custodia de equipajes?

- a. Sí.
- b. No.

6. ¿Le gustaría que en los aeropuertos de Tenerife se ofertara un servicio de aseo/vestuario?

- a. Sí.
- b. No.

7. ¿Le gustaría que en los aeropuertos de Tenerife se ofertara un servicio de dormitorios cápsula? Esto es, un servicio en el que disponga de unas cápsulas para dormir o descansar.
a. Sí. b. No.

8. ¿Cuáles de los tres servicios mencionados anteriormente cree usted que utilizaría?

- a. El servicio de custodia de equipajes
- b. El servicio de aseo/vestuario.
- c. El servicio de dormitorios cápsula.
- d. Los dos primeros únicamente.
- e. El servicio de custodia de equipajes y el de dormitorios cápsula solamente.
- f. El servicio de vestuario junto con el de dormitorios cápsula.
- g. Los tres servicios.
- h. Otra opción (describir).

9. ¿Cómo utilizaría estos servicios?

- a. Solo/a.
- b. En familia/grupo.
- c. Las dos opciones anteriores.

10. ¿Estaría usted dispuesto a pagar por el servicio de custodia de equipajes, los siguientes precios?: 3€ para un casillero pequeño, 5€ para un casillero mediano y 7€ un casillero grande.

- a. Sí. b. No.

11. ¿Estaría usted dispuesto a pagar un precio de 5,50€ por el servicio de aseo/vestuario? Teniendo en cuenta que recibiría un pack de aseo (una toalla, unas cholas, un peine, un gel, un champú, un pack con tres bastoncillos para los oídos, un cepillo de dientes y una mini-pasta de dientes) y que son vestuarios compartidos y divididos por sexo.

- a. Sí. b. No.

12. ¿Estaría usted dispuesto a pagar 4€ por hora para el servicio de dormitorio cápsula? Lo que quiere decir que, usted pagaría 4€ por el uso de 1 hora, 8€ por el uso de 2h, 12€ por el uso de 3h y así sucesivamente. Además de tener en cuenta las siguientes características: es un servicio que se paga por horas de uso, son cápsulas de uso individual, con conexión wifi, una pequeña repisa, dos enchufes y con un set de con tapones para los oídos y un antifaz para dormir.

- a. Sí. b. No.