



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Maestría en Diseño de Interiores V4

Título de la Investigación:

Diseño de Experiencia de Viaje para pasajeros en el Aeropuerto Mariscal La Mar a través del Diseño Interior y Environmental Graphics.

Trabajo, previo a la obtención del título de: MAGISTER EN DISEÑO DE INTERIORES

Autora: Gabriela Elizabeth Feicán Rosales

Directora: Mgst. Arq. Manuela Cayetana Cordero Salcedo.

2025



Dedicatoria

Este proyecto de tesis está dedicado a Dios por haberme dado la oportunidad de culminar un logro más con éxito y a quienes me apoyaron en momentos difíciles.

Agradecimientos

A mi segunda familia, a todos los docentes de la Universidad del Azuay por el acompañamiento en todos los módulos y tesis.

A mis colegas de Arquitectura y de Diseño de Interiores como de Diseño Gráfico que me apoyaron siempre y me dieron ánimos para culminar esta tesis.

Agradecimientos especiales a mi tutora de tesis Mgtr. Arq. Manuela Cordero Salcedo por su apoyo y dedicación.

Resumen

Título del Proyecto:

Diseño de Experiencia de viaje para pasajeros en el Aeropuerto Mariscal La Mar a través del Diseño Interior y Environmental Graphics.

Resumen:

En el presente trabajo se propone investigar estrategias que permitan el diseño de ambientes confortables y amigables para los usuarios de aeropuertos, tomando como caso de estudio al “Aeropuerto Mariscal La Mar” de la Ciudad de Cuenca. El objetivo es diseñar la experiencia de viaje para los pasajeros del aeropuerto mencionado, de manera que se optimice su uso, espacio y funcionamiento, a través de la revisión de las estrategias del Diseño de Interiores y de criterios del Diseño Gráfico Ambiental (EGD) más conocido como Environmental Graphics, que permitan mejorar la transición por el aeropuerto. La propuesta busca enriquecer la experiencia de viaje y aportar al campo del Diseño de Interiores a partir de una investigación que profundice la relación de esta disciplina con el Diseño Gráfico Ambiental (EGD) más conocido como Environmental Graphics, campo que aborda aspectos relacionados a las áreas visuales de la orientación, la comunicación de la identidad de una marca, a

la información, y a la creación de experiencia de viaje que conecten a los usuarios con los espacios de uso masivo como son los aeropuertos.

Palabras Clave:

Diseño de Interiores, Environmental Graphics, Diseño Gráfico, Experiencia, Arquitectura.

Alumna:

Gabriela Elizabeth Feicán Rosales



Gabriela Elizabeth
Feican Rosales



Firma: _____

CI: 0104069679

e-mail: gaby.fr2019@gmail.com

Directora:

Manuela Cayetana Cordero Salcedo

Firma: _____

CI:

e-mail: manuelacordero@uazuay.edu.ec



Project Title:

Travel Experience Design for Passengers at Mariscal La Mar Airport through Interior Design and Environmental Graphics.

Abstract:

In this work, it is proposed to investigate strategies that allow the design of comfortable and friendly environments for airport users, taking as a case study the "Mariscal La Mar Airport" in the City of Cuenca. The objective is to design the travel experience for passengers at the aforementioned airport, in such a way that its use, space and operation are optimized, through the review of Interior Design strategies and Environmental Graphic Design (EGD) criteria, better known as Environmental Graphics, which allow improving the transition through the airport. The proposal seeks to enrich the travel experience and contribute to the field of Interior Design based on research that deepens the relationship of this discipline with Environmental Graphic Design (EGD) better

known as Environmental Graphics, a field that addresses aspects related to the visual areas of orientation, communication of a brand's identity, to the information, and the creation of travel experiences that connect users with spaces of mass use such as airports.

Keywords: Interior Design, Environmental Graphics, Graphic Design, Experience, Architecture.



Indice de contenido

Dedicatoria	3	3.1. Descripción del Aeropuerto Mariscal La Mar	26
Agradecimientos	5	3.2 Análisis del Espacio Actual	27
Resumen	6	3.3 Evaluación de las áreas conjuntas	37
Abstract	7	3.4. Conclusión del capítulo 3	42
Indice de Contenido	8		
Problemática	9	Capítulo 4: Propuesta de Diseño de Interiores	43
Diagnóstico y Métodos	11	4.1 Introducción al Capítulo IV	43
Descripción de las herramientas	11	4.2 Moodboard	44
		4.3 Material Board	45
DESARROLLO DE CAPÍTULOS	12	4.4 Recorridos	46
		4.5 Propuesta	50
Capítulo 1: Conceptualización	12	4.6 Planta Baja	52
1.1 Diseño Interior en edificios públicos:	12	4.7 Planta Alta	53
1.2 Los aportes de la Teoría de la Gestalt al diseño de interiores	13	4.8 Emplazamiento	54
1.3 Environmental Graphics Design (EGD)	15	4.9 Zonificación	55
1.4 La experiencia de los usuarios en aeropuertos.	16	4.10 Espacio 1 Check In	56
1.5 Conclusión capítulo 1	18	4.11 Espacio 2 Check In VIP	58
		4.12 Espacio 3 Seguridad	60
Capítulo 2: Diseño de experiencia de viaje en aeropuertos /		4.13 Espacio 4 Sala Pre-Embarque	62
Revisión de casos homólogos	19	4.14 Espacio 5 Sala VIP	65
2.1 Introducción	20	4.15 Conclusiones y Recomendaciones	83
2.2 Caso 1. Legacy Elementary School library	20		
2.3 Caso 2. El Aeropuerto Internacional Clark (Filipinas)	21	Presupuesto	85
2.4 Caso 3. Aeropuerto Internacional de Koh Samui	22	Bibliografía	87
2.5 Conclusión Capitulo II	24		
		Indice de figuras	92
Capítulo3:	25	Indice de tablas	94
Análisis del Caso de Estudio del Aeropuerto Mariscal La Mar	25		



Problemática



Figura. 1. Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.
Cuenca Mariscal Lamar International Airport (CUE/SECU) | Arrivals, Departures & Routes | Flightradar24

El Aeropuerto Mariscal La Mar en Cuenca, Ecuador Ver (Figura 1), está experimentando un crecimiento significativo debido a su expansión planificada para años futuros. Este crecimiento implica un aumento en el tráfico de pasajeros y la apertura de nuevas rutas

nacionales e internacionales. Basándonos en esto, el aeropuerto está invirtiendo en readecuaciones de sus espacios, donde el diseño interior juega un papel importante para garantizar el bienestar y satisfacción de los usuarios.

Según Dezeen (2020), las directrices actuales para el diseño de interiores en aeropuertos se orientan hacia la funcionalidad de los espacios, incorporando al mismo tiempo la identidad local. En este sentido, la presente investigación adquiere relevancia al plantear un proyecto de diseño interior que, mediante la aplicación de técnicas de Environmental Graphic Design (EGD) y de Experiencia de Viaje, proponga un espacio optimizado, con ambientes visualmente atractivos que generen emociones positivas en los viajeros y contribuyan a mejorar su confort.

Se tomará en cuenta zonas de descanso, áreas verdes y puntos inspiradores, que puedan contribuir a crear espacios más relajantes, ayudando a los pasajeros a reducir el estrés y disfrutar de su tiempo dentro del aeropuerto; apoyando así, de manera sustentable al aeropuerto Mariscal La Mar, proporcionando valor agregado con responsabilidad social y cultural.

Algunos de los aspectos a ser tomados en cuenta, al momento de intervenir en aeropuertos, serán áreas de zonificación,



circulación, diseño inclusivo y ergonomía, medidas universales para cumplir con estándares nacionales e internacionales.

Asimismo, es necesario considerar que el mobiliario garantice comodidad a los viajeros. Factores como la iluminación, la reducción de ruido, la temperatura ambiental, la música de fondo y la disposición de stands para la venta de souvenirs constituyen elementos clave para alcanzar un diseño adaptado tanto a las necesidades de los usuarios como al adecuado funcionamiento del espacio.

De igual manera, resulta pertinente analizar la disponibilidad de mapas de ubicación, pantallas touchscreen y sistemas de señalética que orienten al viajero a lo largo de su recorrido.

Es fundamental identificar alternativas para optimizar espacios residuales, como esquinas o columnas, de modo que se potencie su funcionalidad. Asimismo, resulta necesario analizar factores relacionados con los materiales, las texturas y la adaptabilidad de nuevas tecnologías que puedan ser implementadas en el aeropuerto.

Los aeropuertos son considerados espacios

públicos de pequeño, mediano y gran tamaño y se han convertido en escenarios de encuentros cotidianos entre personas de diversos orígenes étnicos y culturales, además de recibir a migrantes recién llegados al país, como es el caso del aeropuerto de la ciudad de Cuenca. Autores como Edensor y Sumartojo (2018) y Heisz, A., & Schellenberg, G. (2004) indican que los aeropuertos frecuentados por migrantes recién llegados, permiten el acceso a oportunidades.

A partir de esta idea central, se plantea una propuesta de diseño orientada al fortalecimiento del vínculo social y cultural. El proyecto busca generar un espacio que acerque a los viajeros —especialmente a quienes visitan la ciudad de Cuenca por primera vez— a su identidad cultural, propiciando un ambiente de familiaridad y acogida que facilite su integración y conexión con la sociedad local.

Se considera relevante recoger la opinión de viajeros frecuentes y ocasionales del aeropuerto Mariscal La Mar, con el fin de identificar los motivos y factores que inciden en sus desplazamientos. Estos pueden estar relacionados con asuntos familiares, académicos o laborales que impulsan la

movilidad desde Cuenca hacia otras ciudades del país —como Quito o Guayaquil— y viceversa. Este análisis permitirá establecer un acercamiento más preciso tanto con la ciudadanía como con el espacio objeto de estudio.

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, 2020), en el artículo científico “Passenger experience at global airports: Challenges in waiting areas and suggested improvements”, señala que las áreas de espera representan uno de los principales retos en la experiencia del pasajero y propone diversas mejoras para su optimización. Este tipo de publicaciones evidencian problemáticas comunes que los aeropuertos buscan resolver y sirven como referentes para el presente estudio.

Pregunta de Investigación:

¿Cuáles son las estrategias de Diseño de Interiores y Environmental Graphics (EGD) que pueden aportar a una mejor experiencia de viaje a los pasajeros en el aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca?



Objetivo General:

Realizar una propuesta de diseño de experiencia de viaje para pasajeros en el Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca a través de estrategias del Diseño de Interiores y Environmental Graphics.

Objetivos Específicos:

OE1: Investigar sobre los recursos teóricos y prácticos que proporciona el Diseño Interior y Environmental Graphics para el diseño de experiencia de viaje de pasajeros en Aeropuertos.

OE2: Analizar la situación actual de la experiencia de viaje, infraestructura y equipamiento de los espacios en los que los pasajeros interactúan para realizar su viaje en el Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca.

OE3: Definir las estrategias de Diseño Interior y Environmental Graphics claves para el diseño de experiencia de viaje de pasajeros en el Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

Técnicas de recolección de datos: Encuestas en el aeropuerto de Cuenca, observación,

levantamiento fotográfico, se eligió este tipo de técnicas para poder hacer el levantamiento de información previa al desarrollo de la propuesta. Realizar la toma de medidas reales del espacio in situ para así tener una aproximación real de cuál va a ser el espacio en donde se propondrá el desarrollo de la tesis. Procedimiento: Visitar las instalaciones del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca y realizar preguntas a los viajeros sobre temas de: mobiliario, ambientes, experiencia de viaje y cuál es su opinión en general del aeropuerto. También se realizó un recorrido por las instalaciones y áreas comunes para tener un acercamiento más a fondo con el espacio a ser estudiado.

Diagnóstico y Métodos

Como caso de estudio la presente es una investigación de carácter cualitativo que realizará una propuesta experimental de experiencia de viaje en el Aeropuerto Mariscal La Mar.

Descripción de las herramientas:

A través de método de observación y levantamiento arquitectónico, más el

levantamiento fotográfico y encuestas; se buscará comprender el flujo de pasajeros y los niveles de permanencia en los diferentes espacios de su tránsito por el aeropuerto.

- Identificar los servicios ofrecidos actualmente en el Aeropuerto Mariscal La Mar a través de levantamiento arquitectónico, fotográfico y encuestas a usuarios.
- Analizar el cumplimiento de la normativa relacionada con aeropuertos en base a la información recopilada.
- Finalmente, plantear una propuesta de diseño de experiencia de viaje en el aeropuerto Mariscal La Mar, en base al flujo de pasajeros.



Capítulo 1

Conceptualización

1.1. Diseño Interior en Espacios Públicos

1.2 Los aportes de la Teoría de la Gestalt al diseño de interiores

1.3. Environmental Graphics Design

1.4 La experiencia de los usuarios en aeropuertos.

1.1 Diseño Interior en edificios públicos:

El diseño interior en aeropuertos y en otros espacios públicos de alta afluencia ha alcanzado un notable nivel de desarrollo en las últimas décadas, ya que la experiencia de los pasajeros depende en gran medida del ambiente generado, al que se suma la funcionalidad del espacio. En este contexto, el presente estado del arte analiza la convergencia entre el diseño interior, las estrategias de Environmental Graphic Design (EGD) y el impacto que estas pueden tener en la experiencia de viaje en aeropuertos nacionales de tamaño pequeño y mediano.

Este trabajo se centra en aspectos como la eficacia del flujo de pasajeros, la iluminación, la reducción del ruido, y la climatización. Por ejemplo, De Neufville, R., & Odoni, A. R. (2013) destacan cómo la zonificación puede mejorar la operatividad del aeropuerto. Por otro lado, dentro de la rama del Diseño Gráfico se menciona la disciplina del Environmental Graphics Design (EGD) esta ha sido estudiada por autores como Madari (2016), quien menciona que la señalética es efectiva para guiar pasajeros.

En relación con la experiencia de viaje, Morán

(2023) analiza factores como la señalización, el ambiente y la calidad del servicio. Aunque se reconoce la relevancia de esta experiencia, la integración de estrategias de Environmental Graphic Design (EGD) y de diseño interior orientado al bienestar emocional y psicológico de los pasajeros aún no ha sido suficientemente explorada en contextos locales.

Por su parte, Milbredt, Castro, Ayazkhani y Christ (2017) destacan que “el concepto de diseño de interiores es repensar la experiencia aeroportuaria y mejorar la experiencia” (p. 3). De manera complementaria, autores como Edensor y Sumartojo (2018) y Heisz y Schellenberg (2004) señalan que estos espacios posibilitan el acceso a nuevas oportunidades.



1.2 Los aportes de la Teoría de la Gestalt al diseño de interiores

diferentes espacios entre sí buscando una agrupación en común.

La teoría de la Gestalt según (Koffka, 1935), originada a principios del siglo XX por psicólogos alemanes, plantea que el ser humano percibe las partes como un todo. Esta teoría, que en sus inicios se aplicó a la psicología y la percepción visual, tiene una gran notabilidad en el diseño de interiores en la actualidad, porque aporta a comprender de una mejor manera cómo las personas perciben y procesan la información visual, lo que podría ser aplicado a entornos de gran afluencia como los aeropuertos. A continuación, se explica cómo las leyes de la Gestalt se pueden aplicar al diseño de interiores:

Según Anasaci (2019), la ley de la proximidad conduce a percibir como relacionados a los elementos cercanos, favoreciendo su agrupación y la jerarquización visual. De modo complementario, el espacio en blanco (o negativo) no solo cumple una función estética, sino que mejora la legibilidad y el foco al separar o vincular conjuntos de elementos según la intención comunicativa. Esto nos invita a pensar, que es posible usar espacios como esquinas o espacios en desuso y darles un mejor uso para poder así relacionar

Esto aplicado al diseño de interiores, nos puede ayudar a la organización del mobiliario y de los elementos decorativos en los espacios interiores. Por ejemplo, en una sala de espera de aeropuerto, el mobiliario puede estar acomodado de manera tal que se formen grupos, es decir, puede ser un área de conversación alrededor de una mesa que invite al viajero a una charla de amigos mientras degusta un café y espera su vuelo o una zona de descanso en torno a una chimenea.

Toptal (2016) señala que la ley de la similitud observa que la naturaleza humana agrupa cosas similares. El ser humano tiende a agrupar elementos, por ejemplo elementos de un mismo color o forma independientemente de su tamaño o textura, esto genera que el ser humano forme similitudes entre el espacio donde se encuentra con las cosas a su alrededor como parte de un mismo grupo. En diseño de interiores elegir muebles y elementos decorativos que compartan una paleta de colores, un estilo común e incluso texturas. Crea esta similitud entre las partes.



Figura 2. Leyes de Gestalt. teoría de la gestalt - Búsqueda Imágenes



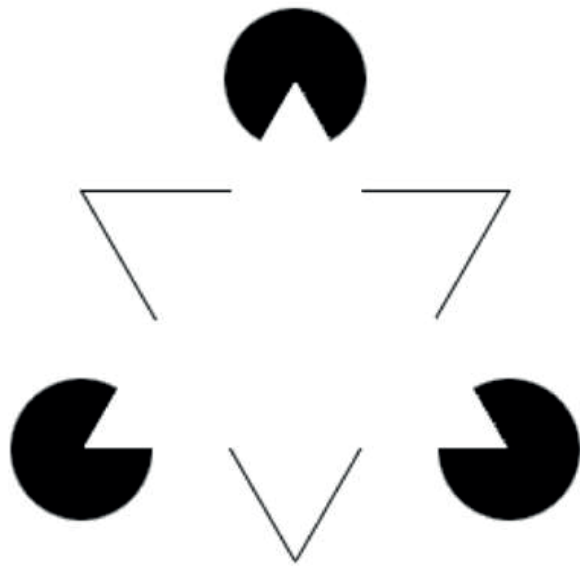


Figura 3. Principio de Cierre. Architecture and Optical Illusion

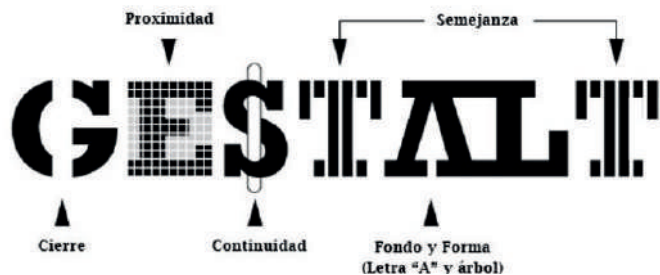


Figura. 4 Leyes de la Gestalt. behance.net

A continuación describiremos algunas leyes de la Gestalt cuyos conceptos serán básicos para el diseño del espacio, tomando de base a la investigación de Cameron Chapman para Toptal en el año 2016.

La ley de la continuidad muestra cómo la percepción humana conecta elementos. Puede aplicarse a la disposición del mobiliario y elementos decorativos en una línea fluida o suave generando trayectos que inviten al usuario a recorrer rutas, a través de la disposición de elementos que generen sensación de movimiento y fluidez en su trayecto. Por ejemplo, una estantería que sigue una línea sinusoidal o un pasillo con iluminación que se extiende de manera suave y baña una pared, esto crea una experiencia visual interesante para quien la observa.

La ley de cierre consiste en que la vista por medio del cerebro complete las partes faltantes de una imagen. Por ejemplo, una pared parcialmente abierta puede generar la percepción de una totalidad sin necesidad de estar completa. Esto aplicado al diseño de interiores, se traduce en la posibilidad de utilizar elementos espaciales o arquitectónicos para áreas específicas sin necesidad de cerrarlas completamente.

También indica que la ley de Figura y fondo permite destacar un elemento frente al resto de elementos.

La ley de simetría y orden, por otro lado nos dice que el cerebro en principio percibirá formas ambiguas de una manera simple.

En base a esto podemos deducir que los espacios que sean diseñados en base a estas leyes serán útiles, entendibles y funcionales para el usuario en general, en donde apoyados de un diseño minimalista en donde la distribución de los muebles y los accesorios no sobrecargue visualmente el espacio, conseguiremos igualmente un impacto estético por medio de la percepción en el usuario.

En el diseño de interiores contemporáneo, nos menciona Jones, T. R. (2020), la teoría de la Gestalt en la actualidad se utiliza para encontrar un balance entre la funcionalidad del espacio y la estética.





Figura 5. Fotografía del Aeropuerto de Madrid-Barajas, el 15º más transitado del mundo y el quinto en Europa en 2022 - El Periódico de España.

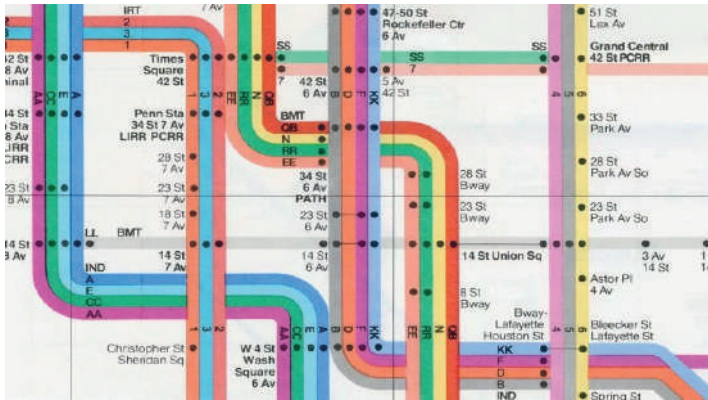


Figura 6. Segmento del mapa de New York diseñado por Massimo Vignelli en 1972, (obtenido de: <https://www.uifrommars.com/mapa-metro-nyc-vignelli/>).

1.3 Environmental Graphics Design (EGD)

El Environmental Graphic Design (EGD), o diseño gráfico ambiental, aplicado en edificios con gran afluencia de personas —como estaciones de tren, aeropuertos o metros— ofrece soluciones que mejoran la funcionalidad, accesibilidad y estética de los espacios. A través de sistemas de señalización claros, este enfoque resulta fundamental para orientar al pasajero, reducir el estrés y facilitar la navegación en entornos complejos.

El EGD permite que los viajeros se ubiquen con seguridad en infraestructuras de alta concurrencia, caracterizadas por la diversidad de servicios que concentran. La aplicación de señales comprensibles, códigos de color, tipografías legibles e imágenes atractivas no solo guía al usuario, sino que también contribuye a generar ambientes acogedores. Como disciplina, integra aspectos gráficos —tipografía, color, formas— con elementos arquitectónicos, de iluminación y mobiliario, estableciendo un vínculo directo con la arquitectura y el diseño de interiores. (Ver figura 5).

A lo largo del siglo XX, el diseño gráfico ambiental se consolidó en áreas como la señalización, la organización espacial y la narrativa visual, con aplicaciones tanto en espacios públicos como privados. Su propósito no se limita

a orientar, sino también a generar experiencias significativas: busca despertar emociones y propiciar una sensación de familiaridad en entornos urbanos como aeropuertos, oficinas y centros comerciales.

De este modo, la señalización diseñada desde el EGD no solo cumple una función práctica de orientación, sino que incorpora valores estéticos y comunicativos que enriquecen la experiencia y refuerzan la interacción con el entorno. A continuación, se presentan ejemplos del EGD.

El diseñador italiano Massimo Vignelli, reconocido por su trayectoria en el diseño gráfico ambiental, destacó especialmente en el ámbito de la señalización y en la creación de sistemas visuales para el espacio público. Uno de sus proyectos más emblemáticos es el sistema de señalización del metro de Nueva York, basado en el uso de la tipografía Helvetica, de estilo sans serif, clara y sencilla, combinada con colores de alto contraste y una estructuración geométrica que facilita la orientación de los pasajeros.

Vignelli sostenía que todo diseño debía regirse por normas universales, de modo que los proyectos pudieran estandarizar sistemas aplicables a diferentes contextos y contribuir así a la consolidación de espacios públicos con señalización coherente y unificada. (Ver figura 6)



El Diseño Gráfico Ambiental (EGD) en los espacios interiores de aeropuertos aplica principios clave para crear espacios funcionales y agradables. La identidad de marca es un elemento fundamental, como señalan Lupton y Phillips (2015), ya que asegura la coherencia y el reconocimiento de la empresa en todo el espacio. Del mismo modo, autores como Davis (2011) enfatizan la orientación y navegación, cuyo propósito es guiar al viajero de manera intuitiva a lo largo de su trayecto para reducir el estrés y la confusión. Sless (2008) profundiza en este enfoque al sugerir que el diseño puede contar historias, lo cual permite una experiencia más memorable y envolvente.

Más allá de lo visual, el EGD moderno integra la tecnología y la sostenibilidad. Cagan y Vogel (2009) discuten el uso de tecnologías interactivas, como las pantallas táctiles, en línea con el estudio de la interacción humana con la tecnología (Moggridge, 2007). Asimismo, se busca la inclusión, utilizando señalización efectiva para guiar a personas con discapacidades y hacer del entorno un espacio accesible para todos. Por su parte Brown (2019) destaca la importancia del diseño sostenible y la señalización, promoviendo el uso de materiales reciclados y prácticas que reducen el impacto ambiental.

El EGD se enfoca en la experiencia del usuario. Tuchen, Mohit y Segnage (2020) proponen que los diseñadores deben verse a sí mismos como "proveedores de experiencias", lo que invita a repensar la interacción del usuario en su totalidad.

Las características individuales de los viajeros influyen en su percepción (Waltersdorfer, Smith y Johnson, 2015), lo que demuestra que cada persona "escenifica" su propia vivencia (Pine y Gilmore, 2013).

Tal como lo señalan Parasuraman, (2010) y Lehmann (2019) la calidad del servicio es esencial para la satisfacción del pasajero, lo que se complementa con el criterio de Lehman (2019) cuando señala que un diseño efectivo que reduce el estrés puede influir positivamente en que los viajeros recomienden los servicios del aeropuerto.

Los aeropuertos emplean diversas herramientas para evaluar la calidad de sus servicios. Entre ellas se encuentra la encuesta de Calidad del Servicio Aeroportuario (ASQ), emitida por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) y desarrollada por la firma de investigación de mercado DKMA (O'Doherty, 2017).

1.4 La experiencia de los usuarios en aeropuertos.

En el artículo Airport user experience unpacked: Conceptualizing its potential in the face of COVID-19, publicado en el Journal of Air Transport Management (Vol. 89), Tuchen, Mohit y Blessing (2020) presentan un modelo conceptual que muestra la influencia de la experiencia del usuario en la planificación estratégica (Figura 7). El modelo propuesto por Tuchen, Mohit y Blessing (2020) organiza la experiencia del pasajero en aeropuertos en cuatro fases

interrelacionadas: anticipación, uso, reflexión y retrospectión, integrando tanto la perspectiva de la organización como la del usuario. (ver figura 7).
Anticipación:

Desde la organización, esta fase se traduce en la planificación estratégica y en la identificación de las expectativas de los usuarios (necesidades y comportamientos).

Desde el usuario, corresponde a la experiencia esperada, basada en percepciones previas de viajes anteriores o en las expectativas de un primer contacto con el aeropuerto.

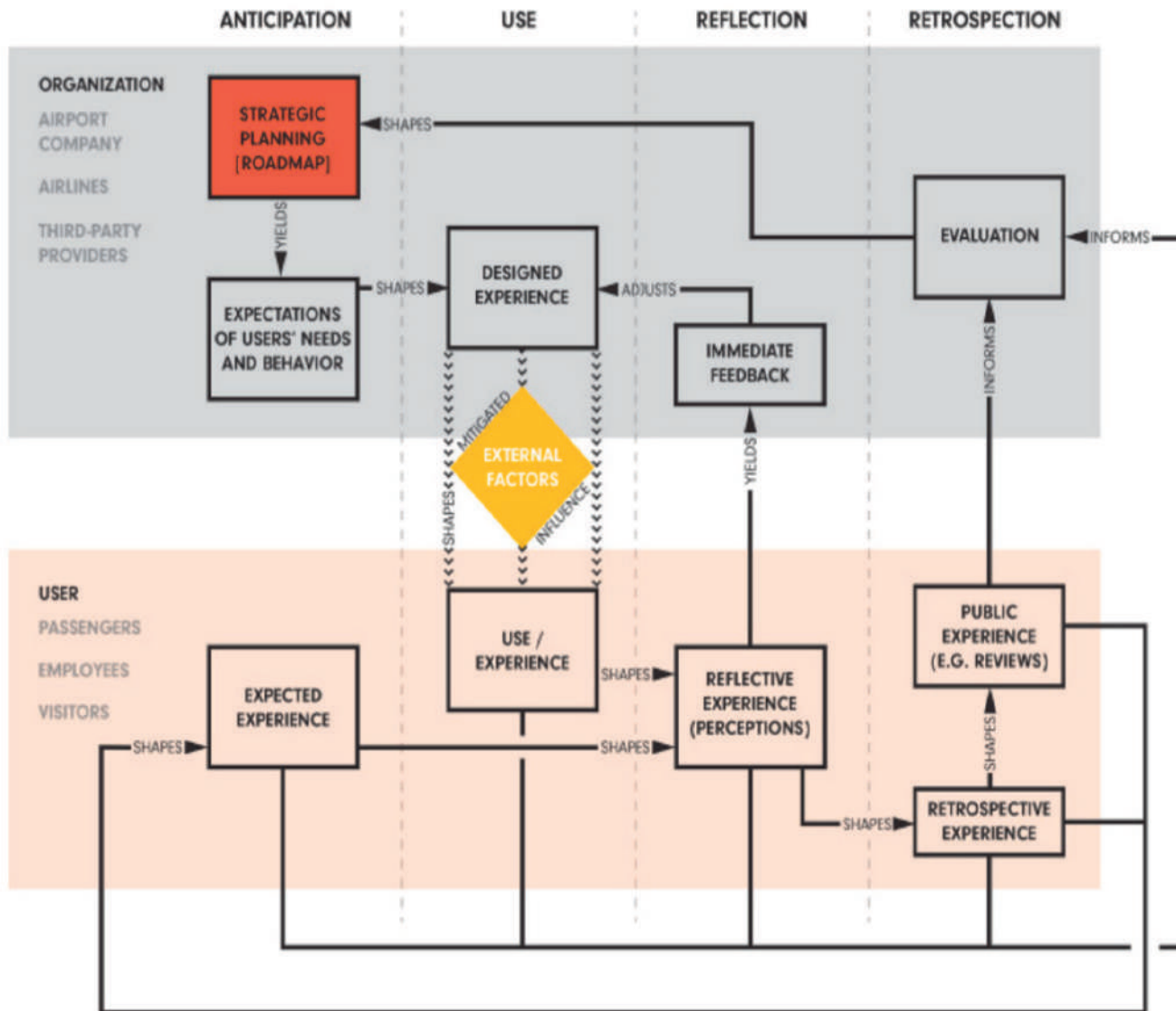
Uso: La organización materializa estas expectativas en una experiencia diseñada, que incluye servicios, señalización, procesos de embarque y confort de los espacios. Para el usuario, esta fase se refleja en la experiencia real vivida al interactuar con las instalaciones.

El modelo incorpora además factores externos (como condiciones climáticas, retrasos o variables económicas) que pueden modificar la experiencia planificada.

Reflexión: En el plano organizacional, se recoge feedback inmediato que permite realizar ajustes a los servicios.

En el plano del usuario, se da lugar a la experiencia reflexiva, entendida como la percepción subjetiva del entorno, los servicios y el trato recibido.





Retrospección:

La organización evalúa los resultados mediante procesos formales de evaluación, cuyos hallazgos alimentan la planificación futura.

Para el usuario, esta fase incluye la experiencia retrospectiva, que se traduce en memorias, narrativas o comparaciones con otros aeropuertos, y la experiencia pública, expresada en reseñas, comentarios y recomendaciones.

Este modelo muestra cómo la experiencia aeroportuaria no es lineal, sino un ciclo continuo en el que la organización planifica, diseña, recibe retroalimentación y evalúa, mientras que el usuario anticipa, experimenta, reflexiona y comparte. En consecuencia, la interacción entre ambos niveles permite comprender de manera integral la calidad percibida y real de los servicios aeroportuarios.

Figura 7. Esquema de influencia de la experiencia en la planificación estratégica (Tuchen S., Mohit A, Blessing L. (2020).



Conclusión Capítulo I:

A partir de la revisión realizada, se evidencia que el diseño interior y el diseño gráfico ambiental (Environmental Graphic Design, EGD) desempeñan un papel importante en la mejora de la experiencia del usuario en aeropuertos. Por esta razón, resulta necesario que las decisiones de diseño favorezcan la funcionalidad del espacio, optimicen la circulación y garanticen el confort de los viajeros.

La experiencia de viaje se inicia desde el momento en que los pasajeros ingresan al aeropuerto. En este sentido, el diseño debe contemplar la organización de los accesos principales para asegurar flujos de circulación eficientes, evitando aglomeraciones y facilitando el desplazamiento dentro de la infraestructura. Asimismo, las imágenes y recursos visuales que guían a los usuarios no solo cumplen una función orientadora, sino que también refuerzan la identidad cultural del lugar, generando sentimientos de pertenencia y familiaridad.

Estos aspectos contribuyen al bienestar del viajero y fortalecen su vínculo con el entorno.

Además de la orientación funcional, es crucial que el diseño interior incorpore variables sensoriales capaces de influir en la percepción del espacio. El uso de colores delicados, sonidos ambientales suaves y texturas atractivas tiene un impacto positivo en la experiencia global, creando un ambiente acogedor y culturalmente representativo. En consecuencia, tanto el diseño interior como los gráficos ambientales contribuyen a la creación de una experiencia de viaje más placentera, práctica y eficaz, al combinar componentes visuales, espaciales y culturales que mejoran la movilidad y generan un entorno de confort.

Este capítulo aborda la relación entre el diseño interior y las necesidades estéticas y funcionales de un aeropuerto, constituyendo la base conceptual del proyecto. Se destacan factores esenciales como la ergonomía, la distribución espacial, el mobiliario, la iluminación y el color, todos ellos orientados a mejorar la experiencia del usuario y la funcionalidad del espacio público.

El análisis se apoya en la teoría de la Gestalt, que permite comprender cómo los pasajeros perciben y organizan visualmente el entorno, facilitando el diseño de espacios coherentes,

funcionales y confortables. De igual modo, se considera el Environmental Graphic Design (EGD) como disciplina clave para entender los parámetros que configuran la experiencia de viaje. Se examinan, además, componentes como la señalética, la tipografía, el color y la narrativa visual, cuyo adecuado uso establece conexiones emocionales y culturales. Estos elementos son fundamentales para la integración y decodificación en un entorno caracterizado por un alto tránsito intercultural.

Lo revisado sienta las bases para la formulación de un proyecto de diseño interior que integra criterios funcionales, estéticos y culturales. El estudio de los distintos parámetros confirma que la experiencia del usuario en aeropuertos depende de un enfoque interdisciplinar que articule el diseño interior con los gráficos ambientales y con teorías de percepción aplicadas al espacio público.



Capítulo II

Diseño de experiencia de viaje en aeropuertos / Revisión de casos homólogos

2.1 Introducción

2.2 Caso 1. Legacy Elementary School library

2.3 Caso 2. El Aeropuerto Internacional Clark (Filipinas)

2.4 Caso 3. Aeropuerto Internacional de Koh Samui

2.5 Conclusión Capítulo II

2.1 Introducción

En el segundo capítulo se realiza un estudio comparativo de casos homólogos, lo que posibilita identificar estrategias de circulación, adaptabilidad y organización aplicadas en distintos entornos.

Estos referentes aportan pautas para la formulación de propuestas concretas en el proyecto final. El capítulo presenta una síntesis en formato de tabla, donde se exponen las soluciones prácticas observadas en los casos de referencia, ofreciendo insumos directos para la propuesta proyectual.

Se revisan 3 casos: Legacy Elementary School Library en Greenville (Estados Unidos), el Aeropuerto internacional Clark (Filipinas), Aeropuerto Internacional de Koh Samui (Tailandia).



2.2 Legacy Elementary School library

Caso 1. Legacy Elementary School library

A continuación, vamos a analizar el caso de “Legacy Elementary School library” en Greenville, Estados Unidos, el diseño de este espacio es interesante ya que busca que el funcionamiento de esta librería no solo se base en la lectura del libro, sino incentivar la creatividad y el habitar del espacio. Esto lo hace tomado como principio al wayfinding para ser precisos en cuanto a la orientación espacial. Esta característica en este proyecto será básico al momento de proponer una idea aterrizada sobre el correcto funcionamiento de un sistema de señalética, orientación, funcionalidad de circulación en relación a los flujos de los usuarios y su comportamiento en el mismo. Este proyecto fue realizado por Craig Gaulden Davis Architecture y cuenta con un área de 418 metros cuadrados aproximadamente.

Es sabido que demasiadas opciones de navegación resultan abrumadoras para el usuario, por eso el sistema de señalización es tan importante en este espacio, para lograr esto se han hecho los siguientes cambios: por un lado se han limitado las opciones de intersecciones y su existencia. También se utilizó el color, volúmenes o la iluminación para cambiar la dirección de sentido en un recorrido. Aquí el elemento que guía se ubica en el cielo raso. (Engenius Team, 2019).

Ejemplo de como se desarrolló la señalética que guía a los visitantes y usuarios. (Ver figuras 7 y 8).



Figura 8. Legacy Elementary School library (Engenius Team, 2019).



Figura 9. Legacy Elementary School library (Engenius Team, 2019).



2.3 El Aeropuerto Internacional Clark (Filipinas)

Caso 2. El Aeropuerto Internacional Clark (Filipinas)

El Aeropuerto Internacional Clark en Filipinas, este proyecto consistió en la ampliación y modernización de una terminal en el aeropuerto de Luzón en Filipinas, su superficie es de aproximadamente 110 metros cuadrados, esta terminal tiene la capacidad de manejar hasta 12 millones de pasajeros por año. El principal objetivo del proyecto siempre ha sido aliviar la congestión de usuarios y ayudar con tráfico aéreo de la región.

Este proyecto está diseñado por Populous y Casas+Arquitectos. Una de las características más importantes referentes a su construcción es su inspiración en lo local, que busca simular las formas de los volcanes, también es importante hablar de su materialidad que también se remite a la localidad especialmente con la madera que también aportará calidez. Esto en cuanto a su conceptualización.

Por otro lado en cuanto a diseño GMW MIMARLIK, 2018 describe lo siguiente:

La distribución se basa en la separación horizontal de salidas y llegadas además de su construcción modular que logra la optimización de flujos. El concepto de diseño modular permitiría prefabricar gran parte de los componentes del edificio, lo que resultaría en un método de construcción más rápido y económico. (Ver figuras 10 y 11).

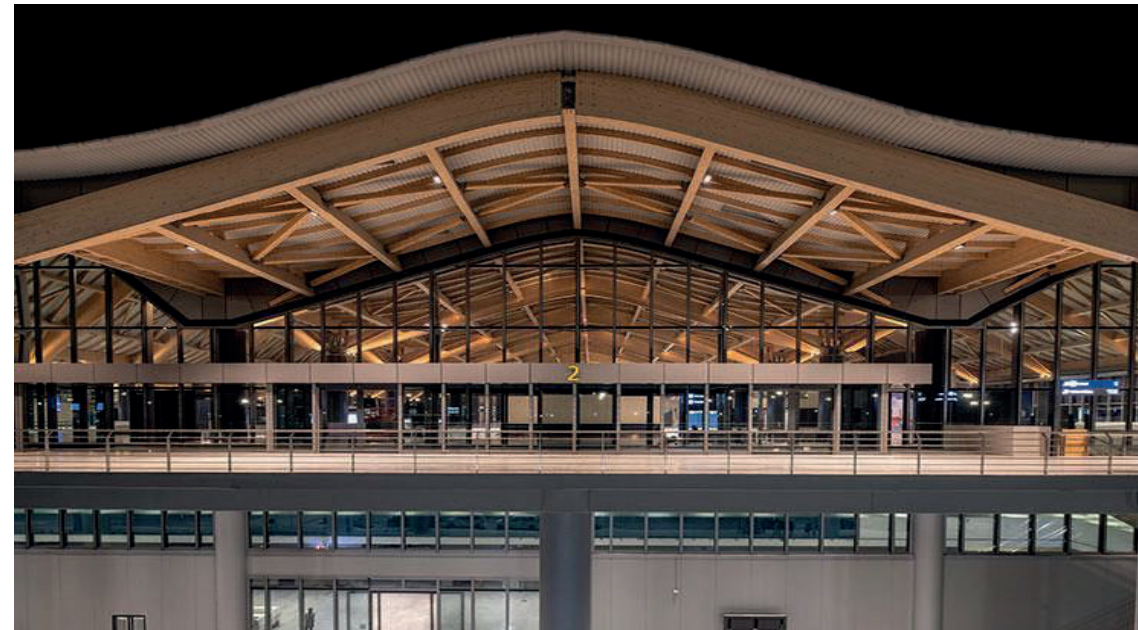


Figura 10. Aeropuerto Internacional Filipinas — Clark (GMW MIMARLIK, 2018)



Figura 11. Aeropuerto Internacional Filipinas — Clark (GMW MIMARLIK, 2018).



2.4 Aeropuerto Internacional de Koh Samui

Caso 3. Aeropuerto Internacional de Koh Samui

Este es un ejemplo de cómo adaptar un aeropuerto a su entorno, tomando en cuenta su adaptabilidad al medio y contexto general. The Private World (2017) describe lo siguiente:

El Aeropuerto Internacional de Koh Samui se diseñó a medida para integrarse perfectamente con su entorno, maximizando el espacio gracias a la escasa edificación.

Se construyó con materiales locales como ratán, madera y palma. El uso de hojas de palma y el diseño natural, amplio y abierto, actúa como un sistema de refrigeración natural, reduciendo la huella de carbono del aeropuerto.

(The Private World, 2017) (Ver figura 12).



Figura 12. Koh Samui (The Private World, 2017)



A continuación, se presentará una tabla comparativa, En donde se analizarán aspectos como funcionalidad, eficiencia del espacio, zonificación, materialidad y disposición espacial. Esto se hará para poder especificar elementos relevantes de cada caso, y así poder aplicarlos según se necesiten a continuación. *Revisar tabla 1.*

Casos de estudio	Legacy Elementary School Library	Aeropuerto internacional Clark (Filipinas)	Aeropuerto Internacional de Koh Samui (Tailandia)
Funcionalidad	Uso de herramientas de wayfinding y señalética clara. Para así explotar el parámetro de orientación y maximizar una circulación intuitiva.	Optimiza los flujos a través de una construcción horizontal de llegadas y salidas, también usa parámetros de seguridad y eficiencia.	Usa su ventaja de vistas de calidad para integrar la construcción al espacio facilitando tanto la ventilación como la iluminación.
Eficiencia del espacio	En cuanto a orientación se usan colores, gráficos e iluminación para que no haya necesidad de intervención, sino que los flujos se desplacen de manera intuitiva.	Su construcción modular permite la rápida adaptación, optimizando a su vez su capacidad operativa.	Su adaptabilidad con el espacio exterior facilita la circulación de aire, la iluminación sin necesidad de estructuras que impidan las vistas y el contexto espacial.
Zonificación	Define recorridos claros, usa los cielorrasos, pisos y elementos que apoyen la señalética.	Uso del espacio para facilitar las salidas y llegadas, evitando los cruces y confusiones y mejorando la seguridad.	El diseño mantiene una continuidad visual y espacial. Aquí lo más importante es la experiencia sensorial y la comunión con su entorno.
Materialidad	Existe un énfasis en recursos visuales constructivos, usando iluminación y color.	Se utilizan materiales como madera, para dar calidez.	Usa materiales locales como ratán, madera y palma, en coherencia con la identidad cultural.
Disposición espacial	Recorridos definidos, simplificando y limitando intersecciones para la mejora de orientación.	Distribución modular y adaptable, ayudando a ampliarse o reconfigurar según su necesidad.	Espacios abiertos, amplios con mínima edificación para favorecer la integración.

Tabla 1. Análisis de proyectos referentes.

Tabla 1. Análisis de proyectos referentes.



2.5 Conclusión Capítulo II

El segundo capítulo aborda el estudio de 3 casos homólogos elegidos en base a su diseño y sus estrategias tanto de distribución como de construcción, que servirán como base para el planteamiento de la propuesta final. Esto ayudará a elegir aspectos que intervengan en la experiencia de usuario específicamente relacionado con la experiencia de viaje. Aquí se estudian parámetros específicos como la importancia de la infraestructura, la distribución espacial, la accesibilidad, conceptualización y materialidad.

En base a esta investigación se entiende la importancia ciertos aspectos contemporáneos y sus posibles aplicaciones que ayuden a convertir ciertos espacios es lugares confortables, multifuncionales y sostenibles. Buscando estrategias específicas para este proyecto en donde se pueda sobre todo reducir el estrés y mejorar la percepción de viaje del usuario.

En cuanto al estudio de casos homólogos, se usan con la idea de identificar como distintos espacios pueden adoptar estrategias tanto de circulación, y adaptabilidad para comprender en base de ejemplos como distintos espacios se

conforman para lograr un mismo objetivo. Para posteriormente incluir estas estrategias en la propuesta final.

En base a estos estudios se observa el uso del wayfinding como ayuda para orientar u optimizar estrategias de circulación; como los espacios modulares se prestan para una buena adaptabilidad y por último como el contexto ambiental y cultural sí pueden intervenir en el diseño e integración de los distintos espacios.

Para finalizar, se observa a través de una tabla como estos casos homólogos entregan diferentes soluciones prácticas usables en para la propuesta final.



Capítulo III

Análisis del Caso de Estudio del Aeropuerto Mariscal La Mar

- 3.1. Descripción del Aeropuerto Mariscal La Mar . Historia y Ubicación
- 3.2. Análisis del Espacio Actual
- 3.3. Evaluación de áreas conjuntas
- 3.4. Conclusiones Capitulo III

Introducción al Capítulo III

En este capítulo se desarrolla el análisis del caso de estudio, centrado en el Aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca, infraestructura de gran relevancia para la conectividad de la región austral del Ecuador.

El objetivo es comprender su evolución, desde sus orígenes históricos hasta las intervenciones recientes que han modernizado parte de su infraestructura y reforzado su rol como servicio público.

La exposición inicia con una revisión histórica del aeropuerto, que permite situar su desarrollo dentro del contexto urbano y regional. A continuación, se presenta un análisis espacial de la infraestructura actual, examinando la organización arquitectónica de sus dos plantas y la distribución de áreas clave como check-in, arribos y patio de comidas.

Este examen se complementa con la revisión de las demandas nacionales en materia de transporte aéreo, identificando las limitaciones que enfrenta.

Posteriormente, se integran los resultados de encuestas y opiniones de usuarios, que aportan información valiosa sobre las fortalezas y debilidades percibidas en el uso cotidiano del espacio. De este modo, se contrastan los aspectos positivos, como la funcionalidad de ciertos mobiliarios, con las necesidades de mejora en accesibilidad, servicios tecnológicos y confort.

Este capítulo prepara el terreno para la reflexión proyectual, subrayando la importancia de incorporar nuevas tecnologías y una posible ampliación como ejes estratégicos para responder a las expectativas de los usuarios y a las demandas de una infraestructura aeroportuaria contemporánea.



3.1. Descripción del Aeropuerto Mariscal La Mar

El Aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca, es un aeropuerto regional, que cuenta con una infraestructura funcional que combina modernidad y tradición. Este aeropuerto no solo facilita el transporte aéreo, sino que también sirve como una puerta de entrada a la cultura y el turismo de la ciudad, siendo un motor clave para el desarrollo económico y social de Cuenca y la región austral. (Véase Figura 13).

Está ubicado al Sur del Ecuador en la Ciudad de Cuenca en la Av. España y Av. Elia Liut tal como lo indica la página de la corporación aeroportuaria CORPAC, es el principal aeropuerto de la provincia de Azuay, se encuentra a unos 2,5 kilómetros al norte del centro histórico de la ciudad, lo que lo convierte en una infraestructura estratégica para la conexión de Cuenca con el resto del país.

La actual ubicación del aeropuerto Mariscal Lamar, corresponde al histórico vuelo que Elia Liut realizó desde la ciudad de Guayaquil en el que aterrizó en los actuales predios del aeropuerto de Cuenca. (Ver figura 14).



Figura 13. Fotografía Gabriela Feicán, 2024. Aeropuerto Mariscal La Mar Cuenca, fachada.



Figura 14. Liut, el hombre que volaba demasiado – Olímpicas. Por Ramón Navarro.



3.2 Análisis del Espacio Actual

El Aeropuerto Mariscal La Mar ha experimentado varias mejoras en su infraestructura en los últimos años, especialmente con la inauguración de su terminal renovado y modernizado y de sus nuevos espacios creados recientemente en el año 2024 con la integración de un espacio para eventos culturales y artísticos y la implementación de gradas eléctricas.

Aunque es de tamaño mediano, su diseño responde a las crecientes necesidades de pasajeros que se movilizan por esta zona del Ecuador. El Aeropuerto nacional de la Ciudad de Cuenca cuenta con un diseño funcional y una capacidad suficiente para atender los vuelos nacionales y se subdivide en dos plantas:

Planta baja: cuenta con el área de check in y check out (llegadas y salidas de pasajeros) además cuenta con áreas comerciales y el acceso a la sala de pre-embarque y la sala de arribos las mismas que están interconectadas.

Planta alta: se encuentran las oficinas de la CORPAC y de la Alcaldía de Cuenca, el patio de comidas y un área de exhibición para eventos culturales (*Open Space*). (Ver figuras 15 y 16).

Listado de Espacios y Zonificación Planta Baja

	Áreas	Superficies
Área a intervenir	Check in	200 m ²
Área a intervenir	Seguridad	100 m ²
Área a intervenir	Sala de Pre-Embarque	800 m ²
	Open Space	500 m ²
	Baños (áreas que no se intervendrán en este proyecto)	200 m ²
	Áreas comerciales(áreas que no se intervendrán en este proyecto)	482.86 m ²
	Sala de Arribo	435 m ²
	Área de Maletas y Parqueadero (áreas que no se intervendrán en este proyecto)	-
	Área Total:	2,717.86 m²

Tabla 2. Áreas y metros cuadrados en el Aeropuerto Mariscal La Mar Planta Baja



PLANTA BAJA

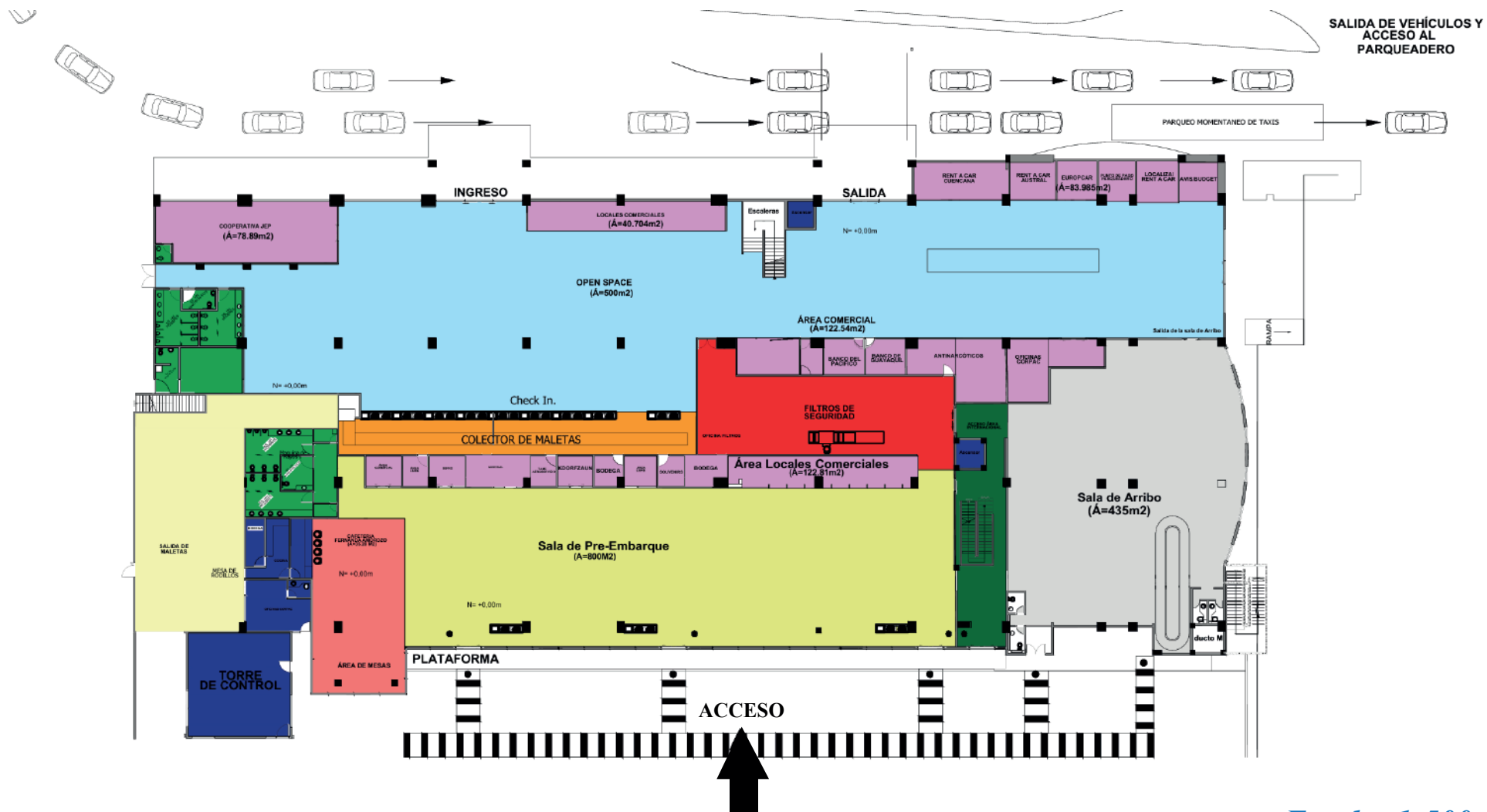


Figura 15: Zonificación Planta Baja

Escala: 1:500



Listado de Espacios

Áreas	Superficie
Patio de Comidas (área que no se intervendrán en este proyecto)	504 m ²
Salón de Eventos (Open Space)	852 m ²
Oficinas de la CORPAC y Torre de Control (área que no se intervendrán en este proyecto)	234.3 m ²
Oficinas de la Alcaldía y GAD Municipal	264.73 m ²
Áreas comerciales patio de comidas	113.10 m ²
Área a intervenir Salas VIP	347.61 m ²
Baños (área que no se intervendrán en este proyecto)	200 m ²
Aduana Oficinas LATAM	51.53 m ²
Área Total:	2,567.27 m²

Tabla 3. Áreas y metros cuadrados en el Aeropuerto Mariscal La Mar Planta Alta
METRAJE TOTAL PLANTA BAJA Y PLANTA ALTA : 5,285.13 m²



Levantamiento Fotográfico Situación Actual Aeropuerto Mariscal La Mar

En la siguiente fotografía se puede identificar uno de los tres accesos al Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca, en la cual se puede observar el área de Check-In y counters de atención personalizada a los viajeros, este es un punto de aglomeración de personas en el cual se plantea realizar mejoras para optimizar el flujo de pasajeros.

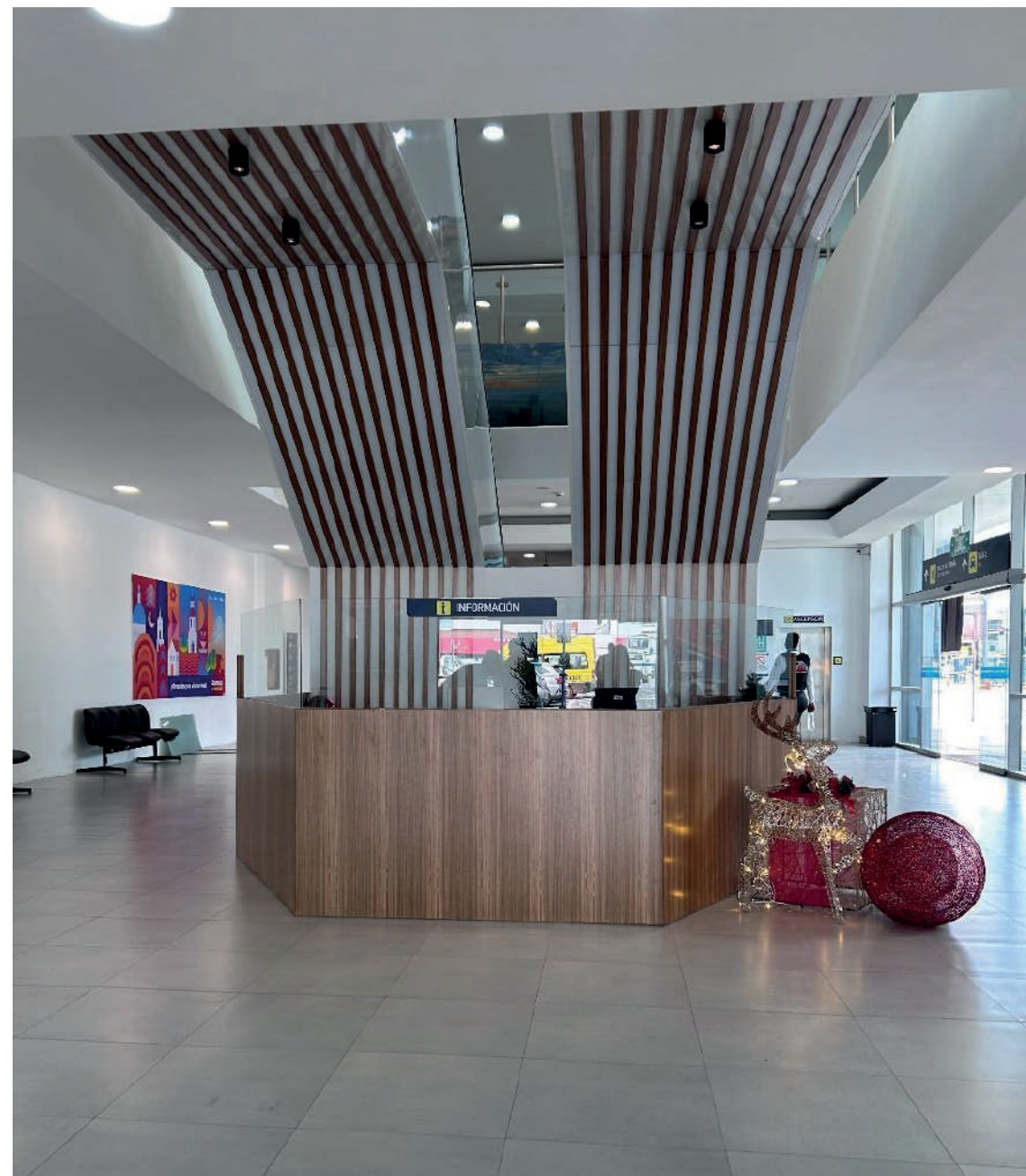


*Figura 17: Planta Baja Check In. Aeropuerto Mariscal La Mar.
Fotografía. Gabriela Feicán, 2024.*



Levantamiento Fotográfico Situación Actual Aeropuerto Mariscal La Mar

En esta fotografía se puede apreciar el counter de información del Aeropuerto Mariscal La Mar el mismo que fue implementado en diciembre del año 2024. El mismo se encuentra accediendo por la entrada lateral que tiene el aeropuerto debajo de las escaleras eléctricas. Tiene acabados de madera y vidrio translucido.



*Figura 18: Planta Baja Información. Aeropuerto Mariscal La Mar
Fotografía. Gabriela Feicán, 2024.*



Levantamiento Fotográfico

Situación Actual Aeropuerto

Mariscal La Mar

Aquí se puede observar el flujo de pasajeros en el área de Check-In que deben seguir la fila para llegar a los counters del Check-In que se encuentra cerca del área comercial del aeropuerto, también se puede apreciar que hay una pantalla LED en la cual ponen información de los vuelos.



*Figura 19: Planta Baja Aeropuerto Mariscal La Mar. Ingreso a sala de pre-embarque.
Fotografía Gabriela Feicán, 2024.*



Levantamiento Fotográfico

Situación Actual Aeropuerto Mariscal La Mar

Este es el Open Space que renovaron en el año 2024 en la planta alta del aeropuerto Mariscal La Mar, este espacio fue creado para realizar exhibiciones de arte y exposiciones se le puede considerar a esta área como un espacio recreativo y punto de inspiración para los pasajeros y no pasajeros que se encuentran dentro de las instalaciones del aeropuerto el mismo que pueden visitarlo gratuitamente esta abierto al publico en general.

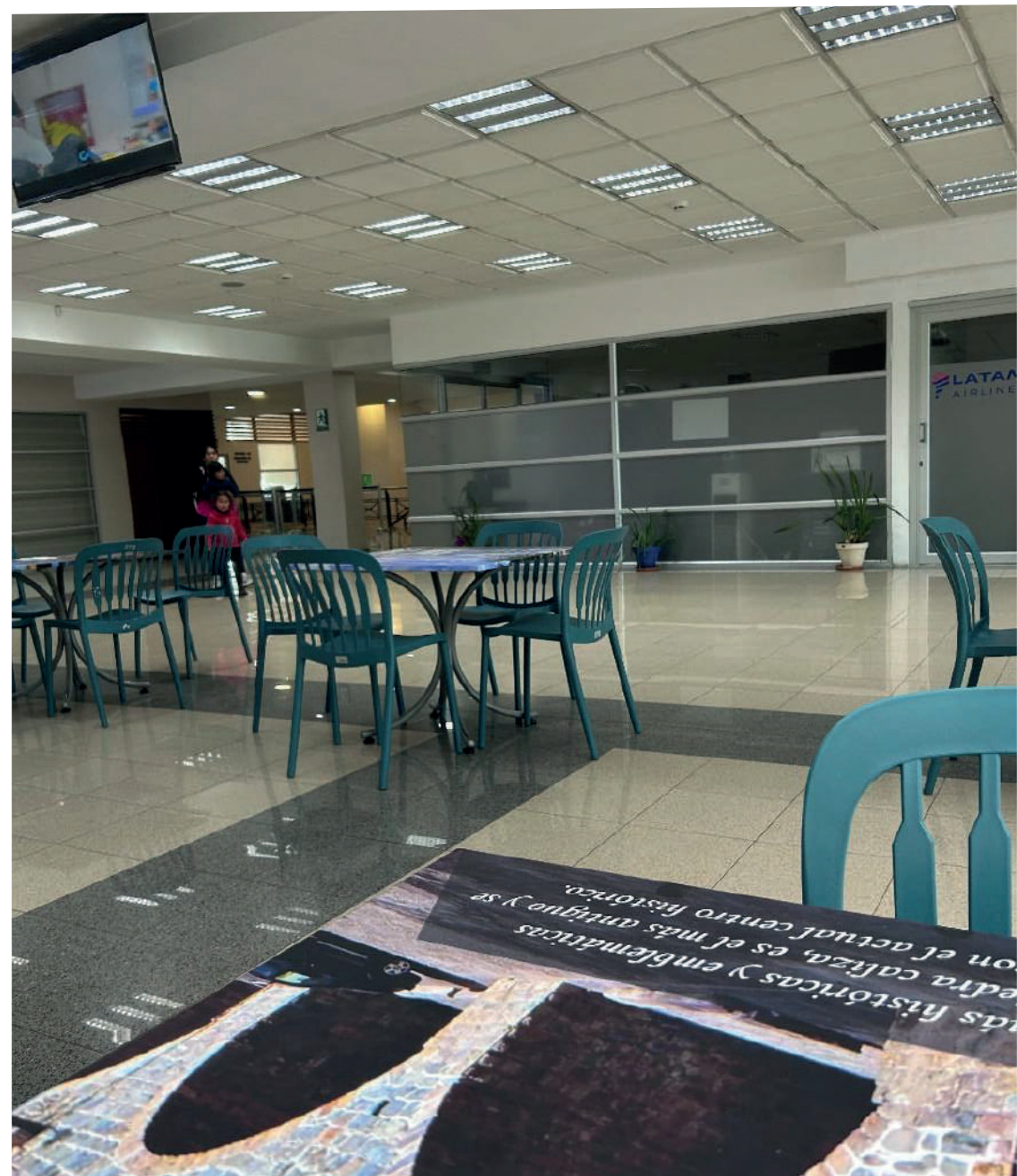


*Figura 20: Planta Alta. Open Space Aeropuerto Mariscal La Mar.
Open Space. Uso Múltiple. Fotografía Gabriela Feicán, 2024*



Levantamiento Fotográfico Situación Actual Aeropuerto Mariscal La Mar

Esta es el área del Patio de comidas que se encuentra en la segunda planta del Aeropuerto Mariscal La Mar el cual brinda servicio de comida para los pasajeros del aeropuerto y para el público en general, además se puede identificar las oficinas de Aduana de LATAM Airlines al fondo de la imagen.

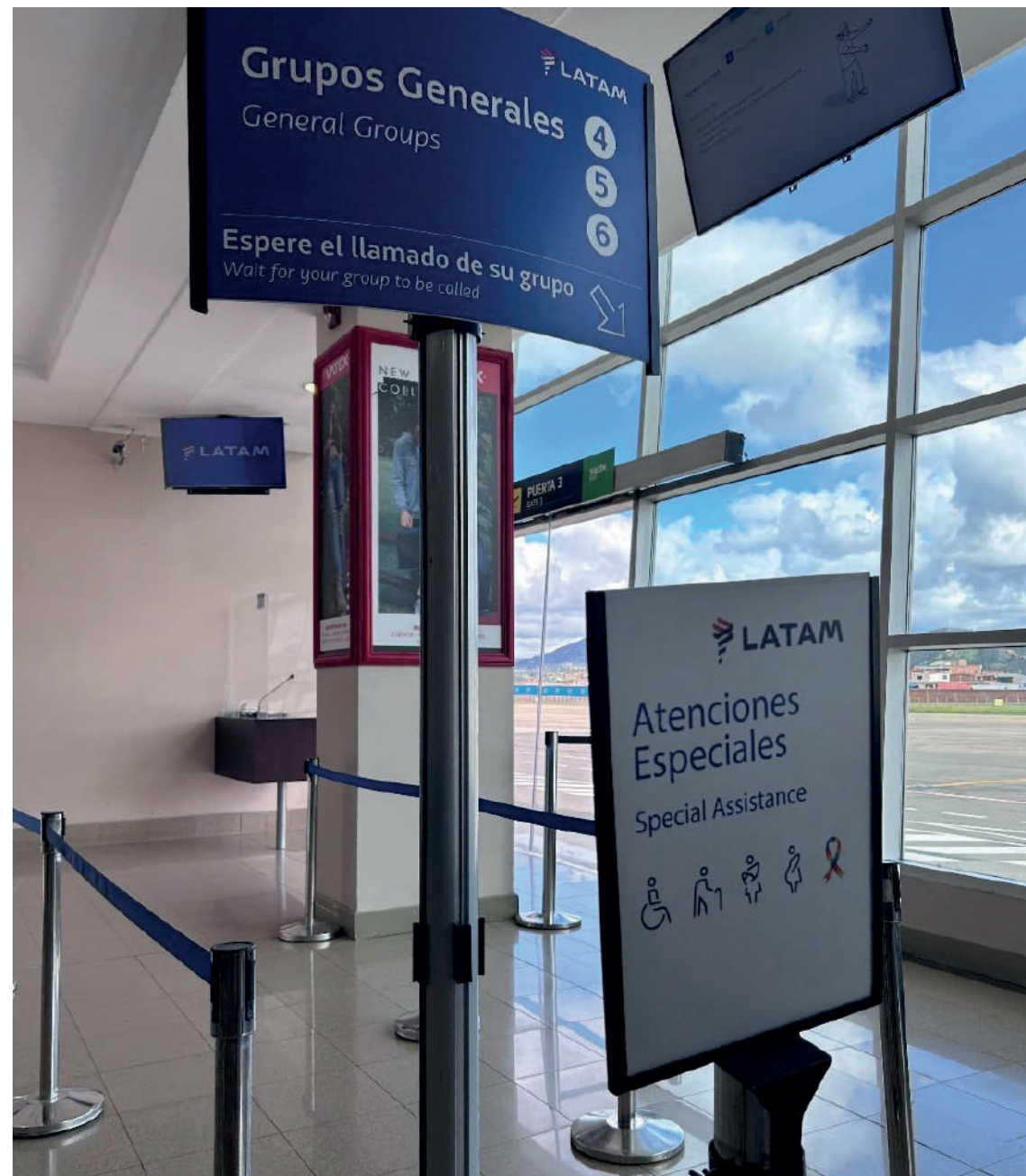


*Figura 21: Planta Alta Aeropuerto Mariscal La Mar. Patio de comidas.
Fotografía Gabriela Feicán, 2024*



Levantamiento Fotográfico Situación Actual Aeropuerto Mariscal La Mar

Esta es una de las puertas de salida hacia el área de los aviones desde la sala de pre-embarque en donde también es un punto clave a mejorar el flujo de pasajeros ya que también al momento de abordar los pasajeros se aglomeran en largas filas y se puede observar también que tienen señalética que también se podría mejorar con Environmental Graphics y Wayfinding direccionando a los pasajeros y reduciendo el estrés que se genera al momento del embarque.



*Figura 22: Planta Baja Aeropuerto Mariscal La Mar. Área de Check Out.
Fotografía Gabriela Feicán, 2024.*



3.3 Evaluación de Áreas Conjuntas

El aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca cuenta con una pista de aterrizaje de 2.500 metros de longitud aproximadamente, lo que permite la operación de aviones de mediano tamaño. Esta pista ha sido renovada y acondicionada para recibir aeronaves de diversas compañías, lo que mejora la conectividad aérea de la ciudad con el resto de Ecuador, especialmente con ciudades como los son Quito y Guayaquil, siendo así los dos principales hubs aéreos del país.

Este aeropuerto cuenta con áreas para vuelos nacionales, áreas comerciales, patio de comidas, restaurantes y zonas de espera, además, cuenta con una amplia área de exhibición para ferias o eventos sociales, lo que asegura una experiencia agradable para quienes lo visitan. Dispone de espacios para la atención al cliente, área administrativa de la Corpac, salas de reuniones, servicios bancarios, turísticos, tranvía y renta de vehículos. Estas zonas deben integrarse eficazmente con las zonas de tránsito y salas de espera, para que los pasajeros puedan acceder a ellas de manera cómoda sin interrumpir su flujo hacia el embarque.

Cuenta con tres accesos principales: dos que son los accesos principales y un acceso lateral desde el parqueadero para pasajeros además cuenta con amplios ventanales por los cuales se puede mirar la pista de aterrizaje de los aviones desde la planta alta y planta baja. (Ver figuras de la 17 a la 22).

Para tener información más clara sobre áreas y metros cuadrados a continuación se realizará una tabla explicativa, esta información está disponible en la tabla 2 y tabla 3.



Figura 23: Planta Alta Aeropuerto Mariscal La Mar. Pista de aterrizaje. Fotografía Gabriela Feicán, 2024.



Metraje Total Planta Baja y Planta Alta : 5,285.13 M2

Con respecto a la integración entre las áreas de check-in, salas de espera y seguridad, el aeropuerto Mariscal La Mar se organiza en diversas áreas que deben colaborar eficientemente para facilitar el flujo de pasajeros.

Con respecto a la integración entre las áreas de check-in, salas de espera y seguridad, el aeropuerto Mariscal La Mar se organiza en diversas áreas que deben colaborar eficientemente para facilitar el flujo de pasajeros.

Esto incluye las zonas de check-in, el control de seguridad y la sala de espera. Una evaluación adecuada de estas áreas conjuntas es clave para reducir tiempos de espera, mejorar la circulación de los viajeros y garantizar que los servicios operen de manera fluida. Se plantea cuáles son los recorridos que realizan el personal de CORPAC que en este caso sería la Organización y cuáles serían los recorridos de posibles viajeros o usuarios. También se acompaña la investigación con fotografías reales del Aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca que pueden ver a continuación: (Ver imágenes: 24 a la 28).

**Casos de recorridos de pasajeros Remitirse a Anexos sección Planos.*

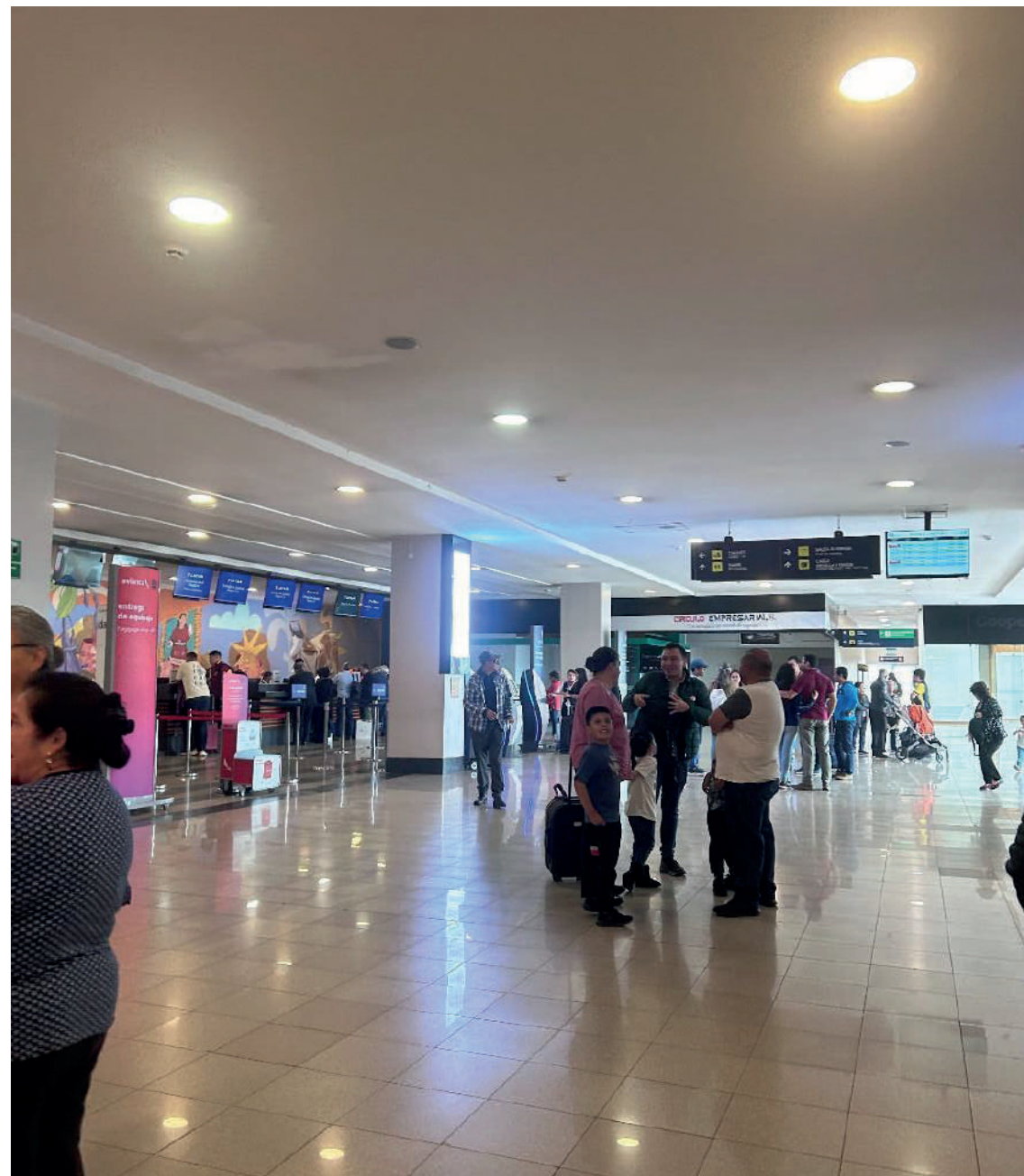


Figura 24: Área de Check-in. Fotografía Gabriela Feicán, 2024.





Figura 25: Área de Seguridad. Fotografía Gabriela Feicán, 2024



Figura 26: Sala de pre-embarque VIP. Fotografía Gabriela Feicán, 2024.





Figura 27: Sala de pre-embarque VIP. Fotografía Gabriela Feicán, 2024.



Figura 28: Sala de pre-embarque. Fotografía Gabriela Feicán, 2024.



La Sala de pre-embarque

La sala de pre-embarque tiene capacidad para personas que cada año va en aumento según fuente informativa del aeropuerto, cuya última cifra real fue de 366.970 pasajeros según la corporación aeroportuaria. En un aeropuerto como el de Cuenca, es fundamental la operación sin desencadenar filas largas del flujo de pasajeros entre la terminal de check-in y áreas de seguridad además de las salas de embarque. Estos espacios comunes deberían encajar para facilitar el paso rápido de un lugar a otro y mejorar el flujo de los viajeros en general, y la experiencia del pasajero en particular.

Es importante hacer una revisión de los sectores comerciales y de servicios, tales como comercios, restaurantes y servicios bancarios que cuenten con todos los requerimientos solicitados por el Aeropuerto Mariscal La Mar.

Además, este aeropuerto de la ciudad de Cuenca cuenta con un espacio designado para parqueadero el cual alberga cerca de 100 vehículos, dividido en tres zonas: una para el personal administrativo, otra para los viajeros y sus familias, y la tercera es una zona para los taxis.

3.2.1 Opiniones de los usuarios

Se plantea obtener la información mediante las opiniones de los usuarios con las encuestas realizadas, el objetivo es tener un panorama más claro de cómo se podría mejorar ciertas áreas e implementar tecnología para mejorar la experiencia de viaje de los pasajeros y además facilitar al personal aeroportuario el flujo de pasajeros y a su vez aportar con nueva tecnología al aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

Encuestas realizadas a 30 personas dentro y fuera del aeropuerto, en diferentes horarios: mañana, tarde y noche nos arrojan los siguientes resultados que se pueden revisar en la tabla 3.

	Pregunta	Resultados	Comentarios sobre resultados
1	¿Es usted viajero del aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca?	46,7% pasajeros frecuentes / 43,3% no frecuentes.	Permite identificar la proporción de usuarios habituales, útil para pensar estrategias de fidelización y mejora de la experiencia.
2	¿Califique su experiencia como viajero dentro del aeropuerto?	60% experiencia agradable / 33,3% experiencia media.	Existe margen de mejora para que todos los usuarios alcancen un nivel satisfactorio.
3	¿Ha utilizado el mobiliario del aeropuerto?	60% sí lo ha usado / 20% no / 20% no lo requirió o no encontró espacio.	El mobiliario es funcional, pero se evidencia falta de disponibilidad o distribución adecuada.
4	¿Conoce el nuevo espacio de la planta alta?	56,7% sí / 43,3% no.	Es necesario difundir este espacio destinado a ferias y eventos, no solo entre viajeros sino también a la ciudadanía.
5	¿Cómo califica el patio de comidas?	53% bueno / 26% excelente / 20% regular.	Se podría mejorar con mejor atención al cliente e incorporación de kioscos touchscreen para pedidos y pagos.
6	¿Ha interactuado con pantallas touchscreen en el aeropuerto?	100% respondió que no.	Se identifica la necesidad de implementar pantallas interactivas para información de vuelos, turismo y transporte.
7	¿En qué horario viaja con mayor frecuencia?	43,3% en la mañana / 30% en la noche / 26,7% en la tarde.	La frecuencia matutina requiere reforzar la iluminación artificial en horarios nocturnos y optimizar el uso de luz natural en el día.
8	¿Ha utilizado el parqueadero del aeropuerto?	76,7% sí / 23,3% no.	El alto uso del parqueadero hace pensar en una posible ampliación futura.
9	¿Ha interactuado con personas extranjeras en el aeropuerto?	76,6% sí / 23,3% no.	Refleja el potencial del aeropuerto para proyectar la cultura local mediante recursos gráficos y visuales.
10	¿Qué destinos son los más frecuentes?	46,7% viaja a Quito / 40% a Guayaquil / 13,3% llegan a Cuenca desde estas ciudades.	Existe oportunidad de fortalecer la conectividad y promover Cuenca como destino turístico.

Tabla 4. Resultados de encuestas a 30 usuarios



3.4 Conclusión Capítulo III

El análisis realizado en este capítulo permitió comprender la relevancia estratégica del Aeropuerto Mariscal La Mar para la conectividad de la región austral del Ecuador y evidenciar cómo su infraestructura, a pesar de las mejoras recientes, aún presenta limitaciones en términos de innovación y servicios tecnológicos. La revisión histórica y espacial del aeropuerto, junto con la evaluación de sus áreas funcionales, puso en evidencia tanto sus fortalezas, relacionadas con la organización básica de sus espacios y el rol económico y social que cumple, como las debilidades vinculadas a la necesidad de modernización y mayor adaptabilidad a las demandas actuales de los usuarios .

Los resultados de las encuestas aplicadas a los pasajeros complementaron este análisis, aportando una visión directa sobre la percepción y uso cotidiano del aeropuerto. Si bien se reconocen aspectos positivos, como la funcionalidad del mobiliario y la existencia de nuevos espacios para actividades culturales, también se identificaron carencias significativas en señalética, incorporación de tecnologías interactivas, confort ambiental y accesibilidad. Estos hallazgos subrayan la

urgencia de implementar estrategias de diseño interior y gráficos ambientales que potencien la experiencia de viaje, faciliten la circulación y fortalezcan la identidad cultural del aeropuerto.

En conjunto, este capítulo sienta las bases para la propuesta proyectual al demostrar que la modernización del aeropuerto no solo debe enfocarse en la ampliación de su infraestructura, sino también en la creación de espacios más inclusivos, tecnológicos y culturalmente representativos. De esta manera, se podrá responder de forma más efectiva a las expectativas de los usuarios y a las exigencias de una infraestructura aeroportuaria contemporánea.



Capítulo IV

Propuesta de Diseño Interior de Experiencia de Usuario para el Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca.

4.1 Introducción al Capítulo IV

4.2 Moodboard

4.3 Material Board

4.4 Recorridos

4.5 Propuesta

4.6 Planta Baja

4.7 Planta Alta

4.8 Emplazamiento

4.9 Zonificación

4.10 Espacio 1 Check In

4.11 Espacio 2 Check In VIP

4.12 Espacio 3 Seguridad

4.13 Espacio 4 Sala Pre-Embarque

4.14 Espacio 5 Sala VIP

4.15 Conclusiones y Recomendaciones

4.16 Presupuesto

4.1 Introducción al Capítulo IV.

En este capítulo se desarrolla la propuesta de diseño Interior Diseño para el Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca, este diseño se plantea partiendo de un concepto de Diseño de elegancia y confort para los pasajeros del aeropuerto antes mencionado.

Tomando en cuenta que el mobiliario sea modular y multifuncional, creando así un ambiente de confort además se utiliza señalética con íconos universales para facilitar la orientación y navegación dentro del Aeropuerto acompañado de Iluminación Lineal que guía a los pasajeros reflejando al piso.

Por medio de estas estrategias se plantea el desarrollo de la propuesta en áreas seleccionadas del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.



MOOD BOARD

Departure
Lounges

travel

Color
Palet

Travel
experience



Material



furniture



elegance



ILUMINACION

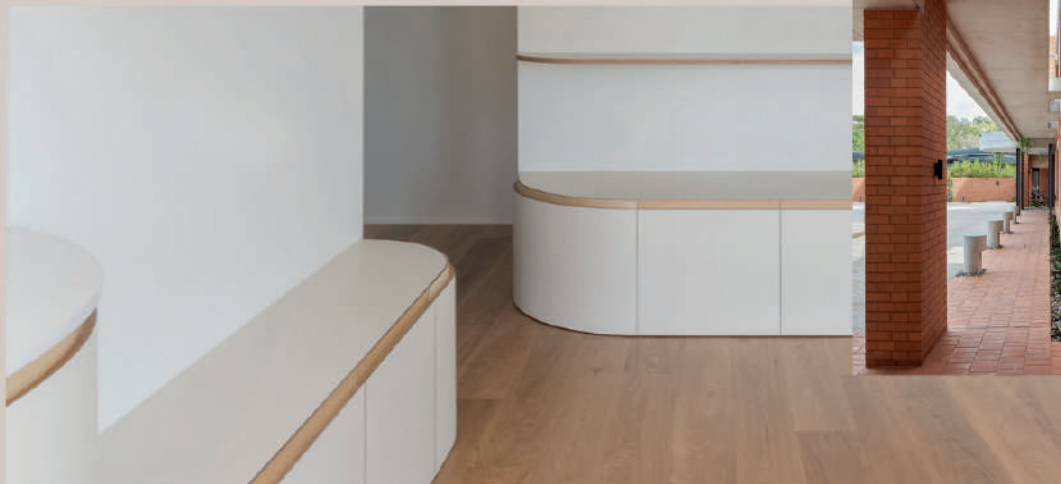
URBANLIGHTS
Componentes de calidad para interiores



MADERA



LADRILLO



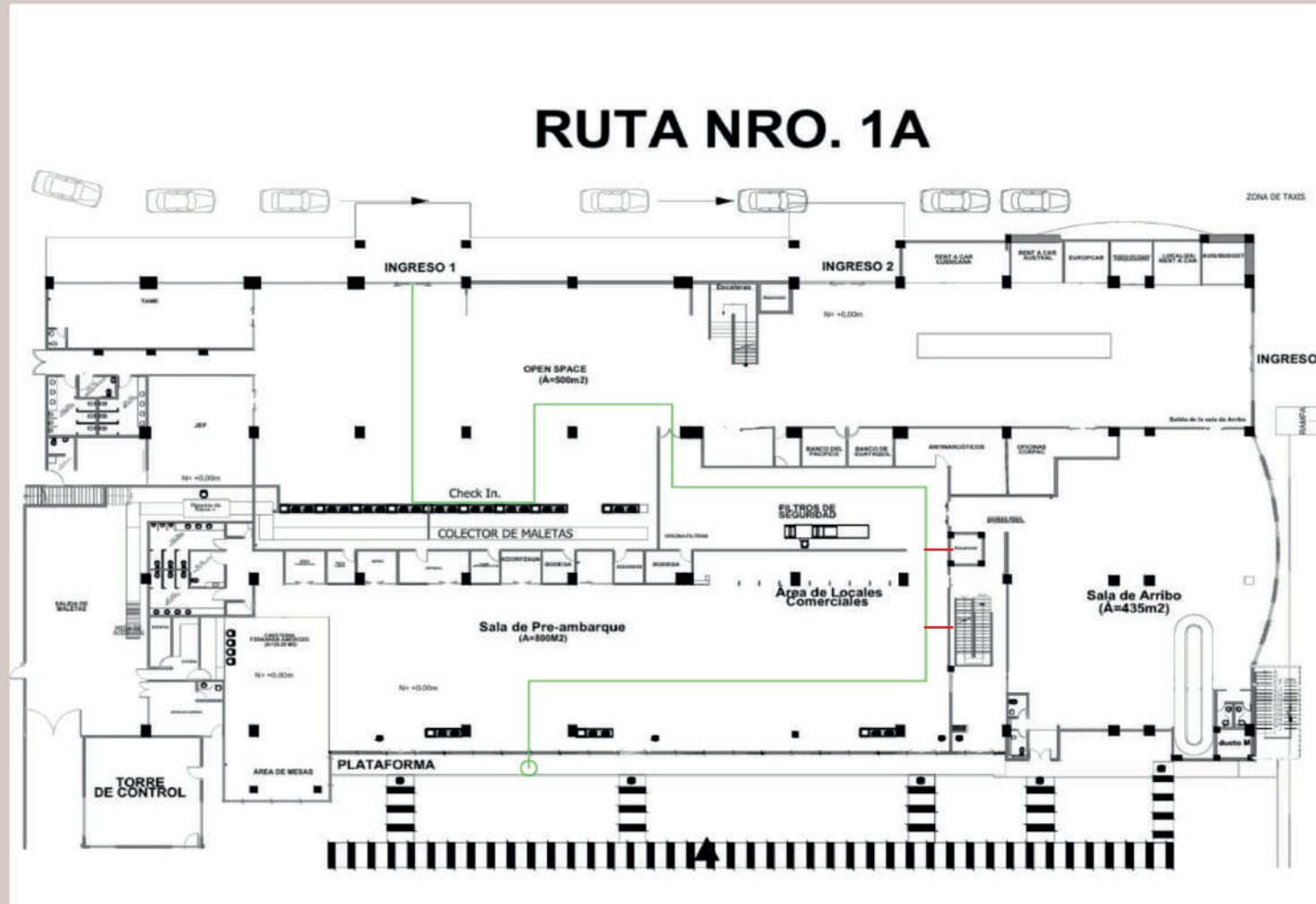
MATERIAL BOARD



PORCELANATO

| 4.4 *Recorridos*

RUTA SALIDAS PASAJEROS, RECORRIDO 1 AEROPUERTO MARISCAL LA MAR



Simbología

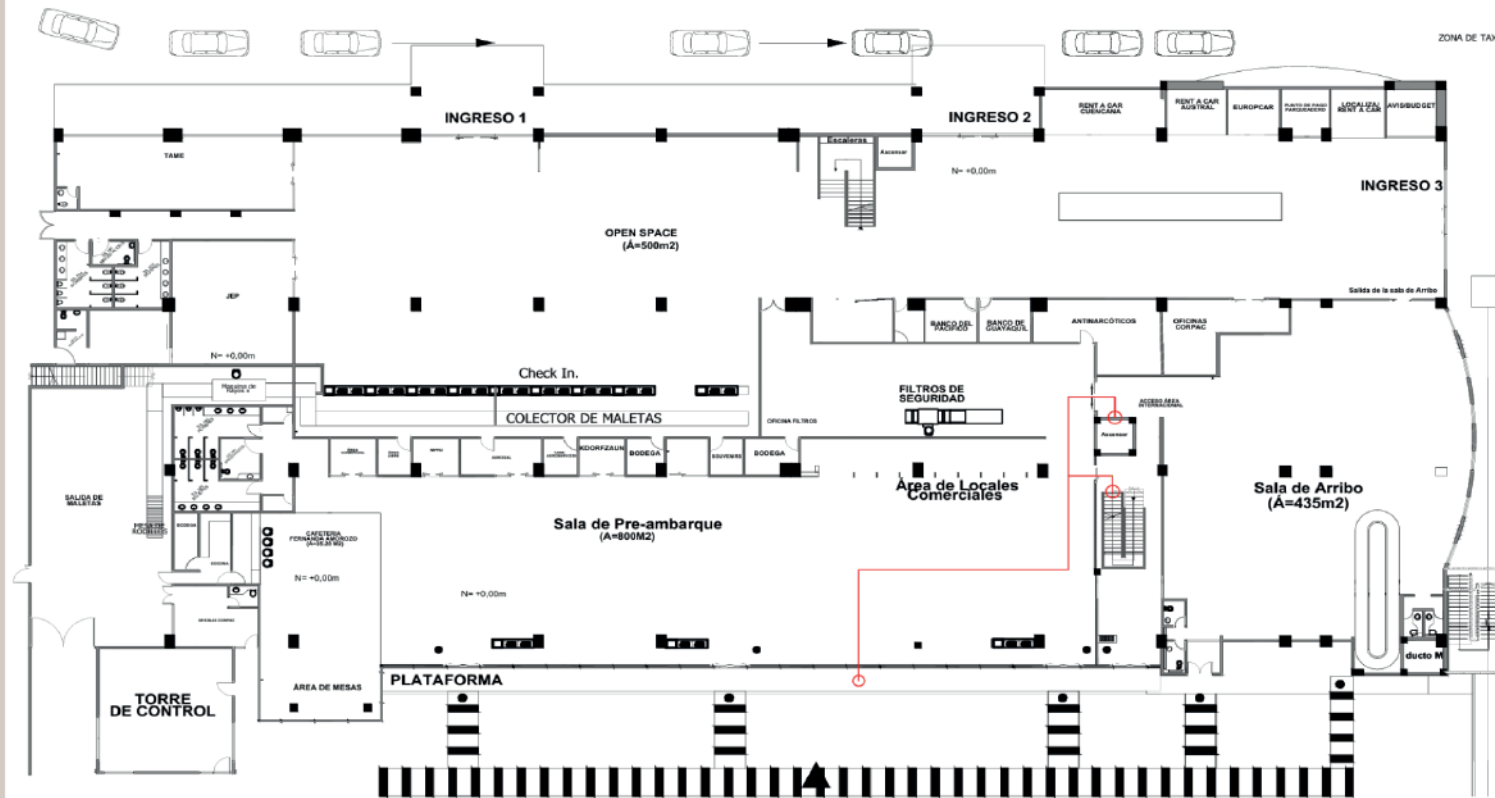
- Ruta pasajero
- Ruta pasajero VIP

Escala: 1:500



RUTA PASAJEROS VIP, RECORRIDO 2, AEROPUERTO MARISCAL LA MAR

RUTA NRO. 2B-3



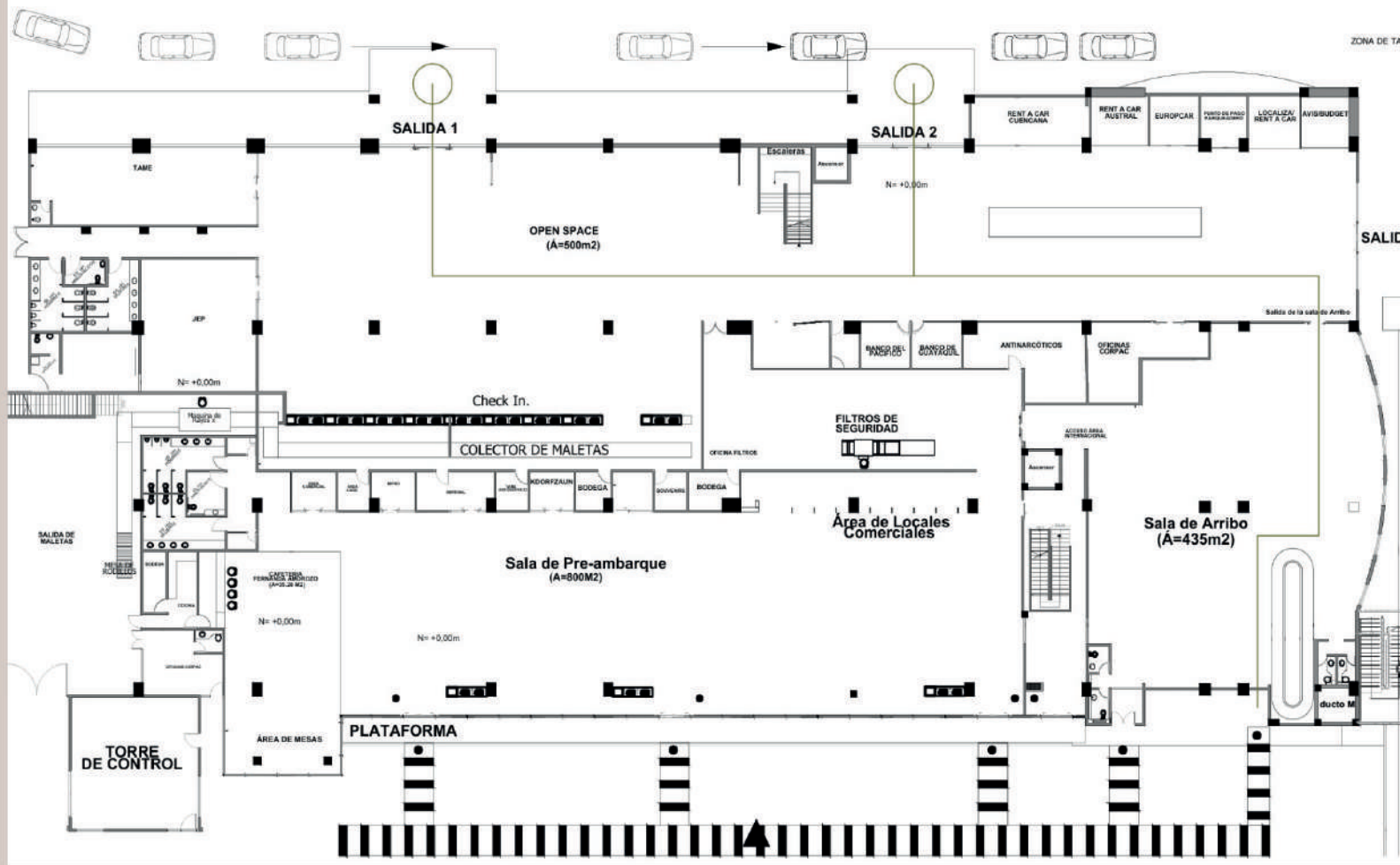
Simbología
— Ruta pasajero
VIP

Escala: 1:500



RUTA ARRIBO PASAJEROS, RECORRIDO 3, AEROPUERTO MARISCAL LA MAR

RUTA NRO. 5



Simbología
— Ruta Arribos

Escala: 1:500



| 4.5 Propuesta

*A continuación se presenta
el diseño del recorrido 1*

Espacios a intervenir:

Check In

Check In VIP

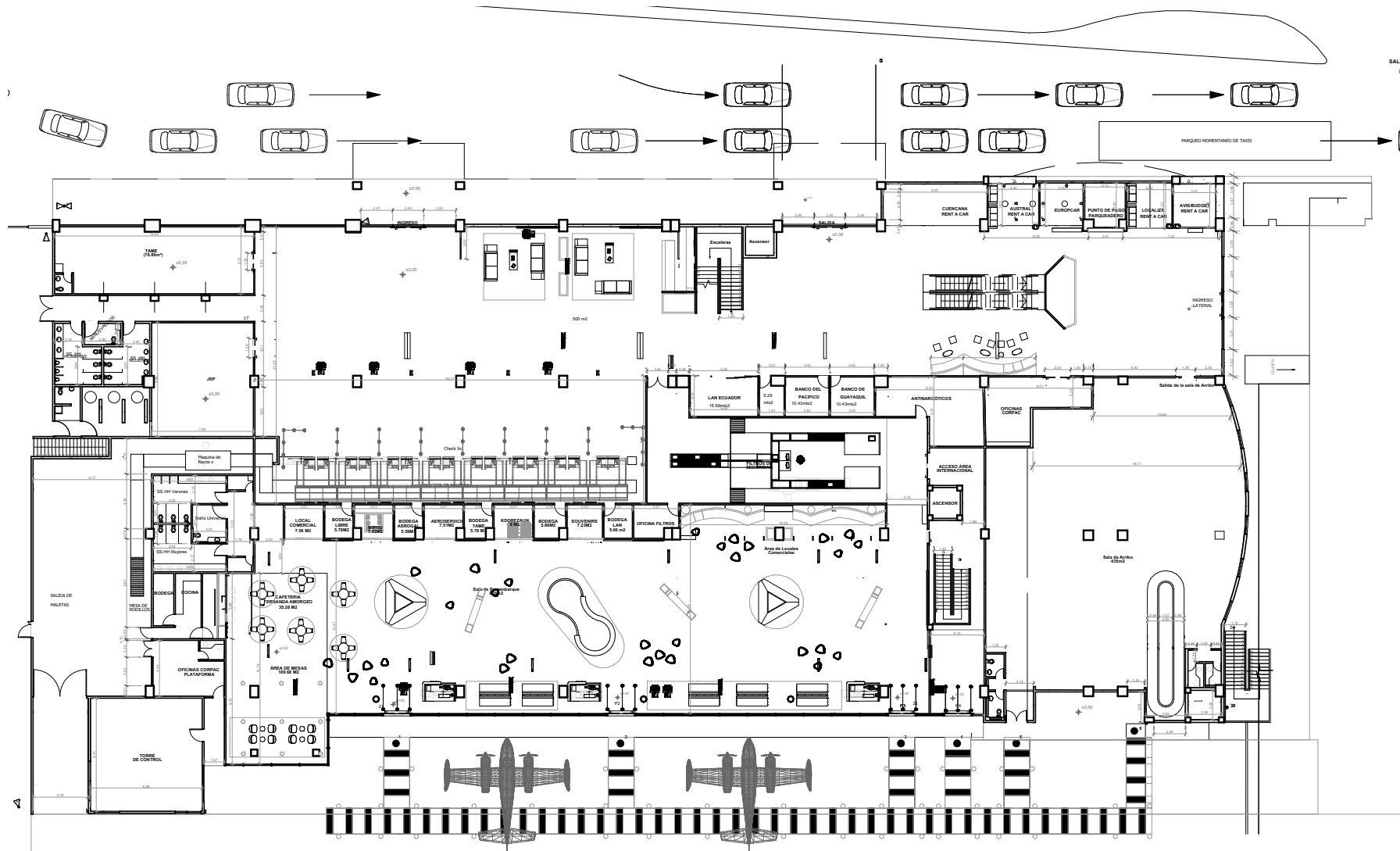
Seguridad

Preembarque

Preembarque VIP



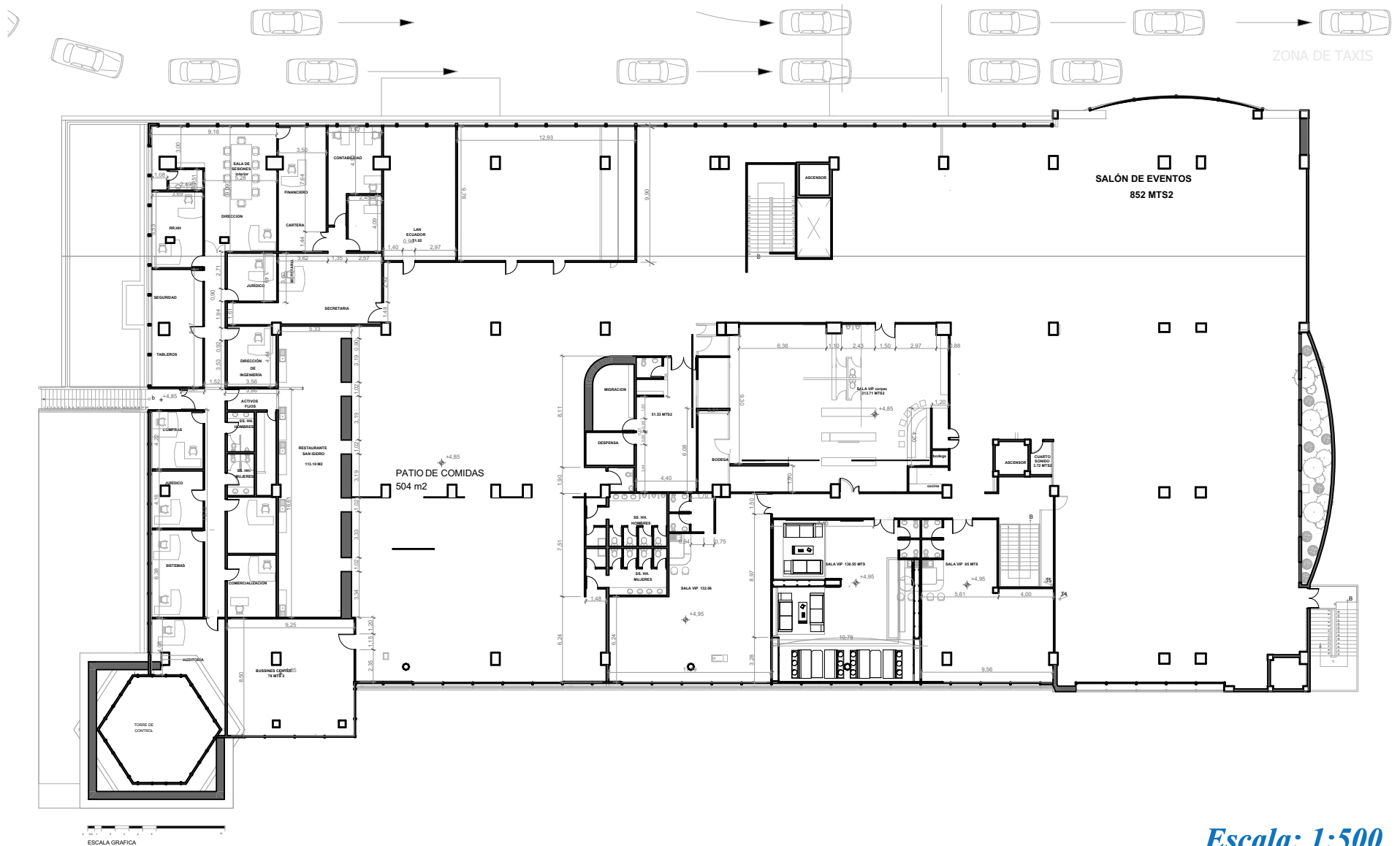
PLANTA BAJA AEROPUERTO MARISCAL LA MAR



Escala: 1:500



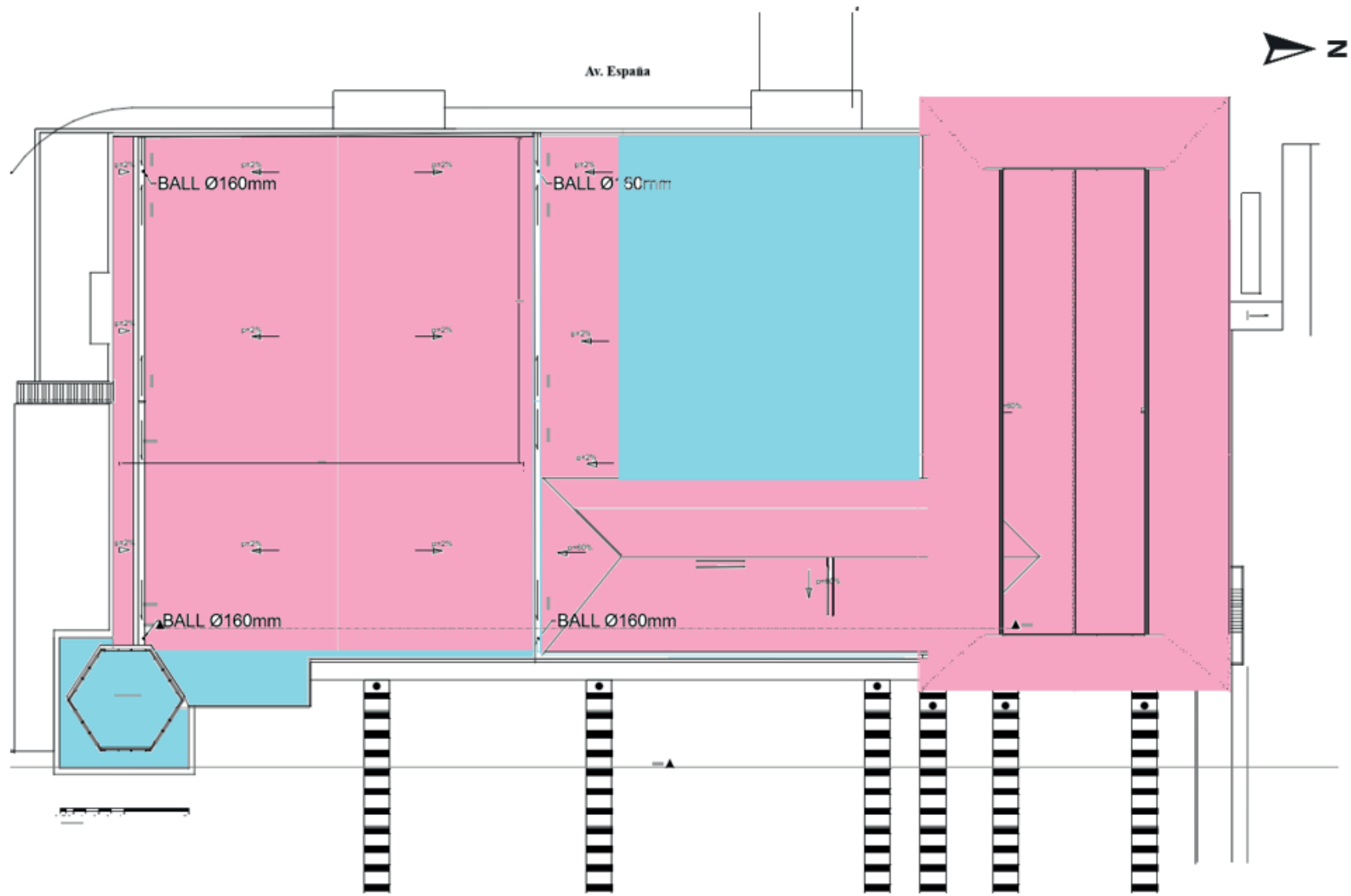
PLANTA ALTA AEROPUERTO MARISCAL LA MAR



Escala: 1:500



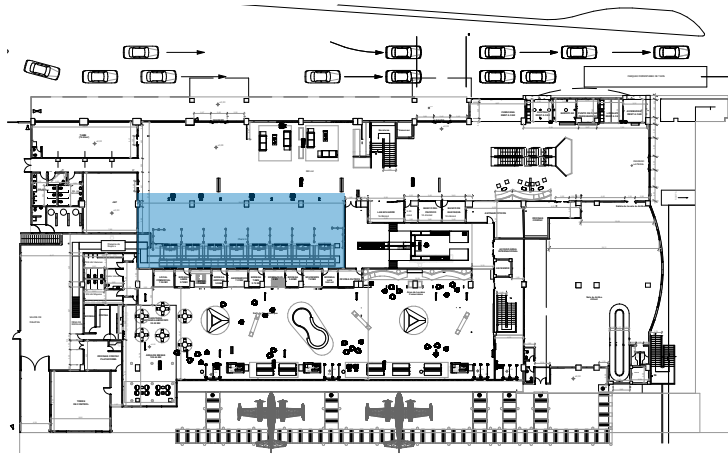
EMPLAZAMIENTO



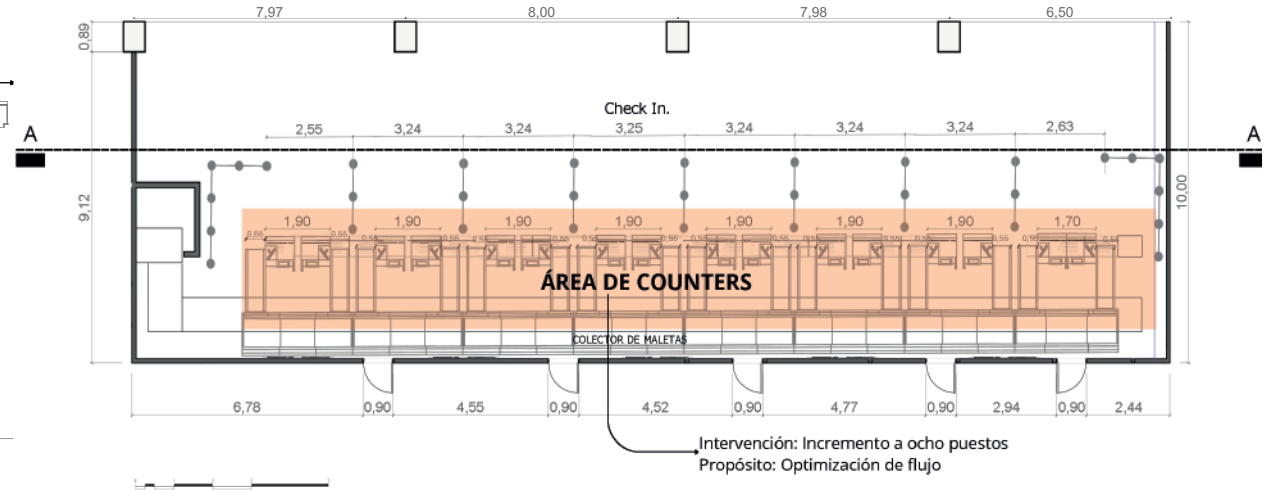
Escala: 1:500



ESPACIO 1, CHECK IN

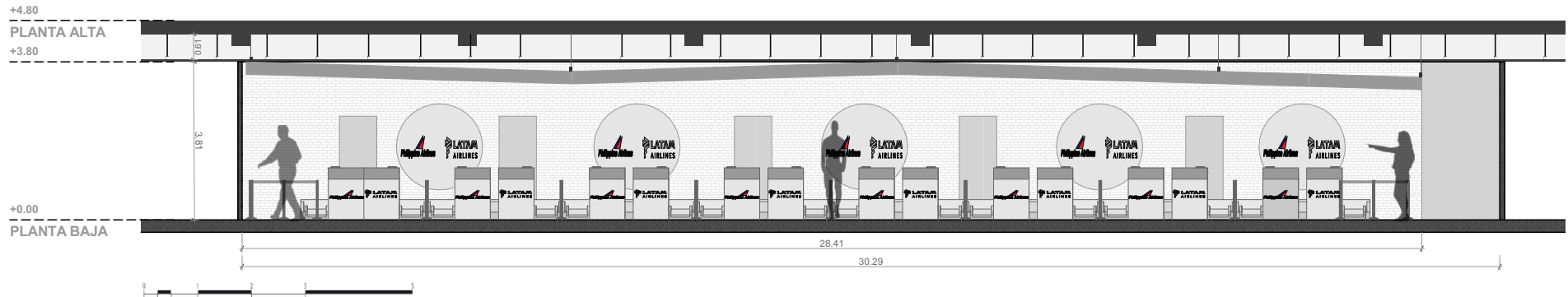


PLANTA GENERAL
SIN ESCALA



PLANTA - CHECK IN
ESCALA 1:200

CHECK IN
Intervención: Incremento de counters y gráficos de orientación
Propósito: Optimización operativa



CORTE A-A CHECK IN
ESCALA 1:150



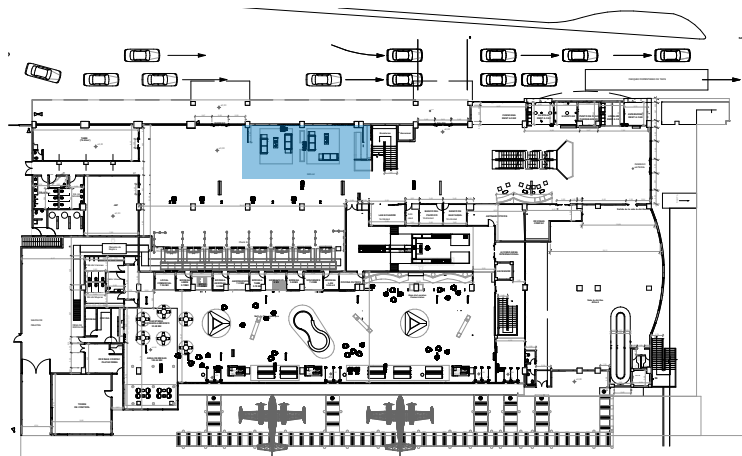
RENTERS CHECK IN



Este espacio se intervino casi en su totalidad ya que es un espacio bastante transitado por los viajeros está ubicado en la planta baja del aeropuerto, se amplió el área de counters haciéndolos de forma individual y con amplios espacios para que puedan por ahí registrar sus maletas de carga los viajeros ya que actualmente tiene un solo counter largo para atención para todas las aerolíneas y así mejorar el flujo de pasajeros a que no se aglomeren y que hagan líneas de menos personas accediendo a los diferentes counters mejorando así la fluidez de pasajeros se mantuvo el mismo lugar que actualmente están ubicados pero no su función también se esta proponiendo un nuevo diseño de los counters que sean tipológicos con todo el espacio. Se propone también la implementación de gráficos ambientales al momento de hacer el check in guiando al pasajero por su ruta ya sea A1 (pasajeros normales) o A2 (pasajeros vip).

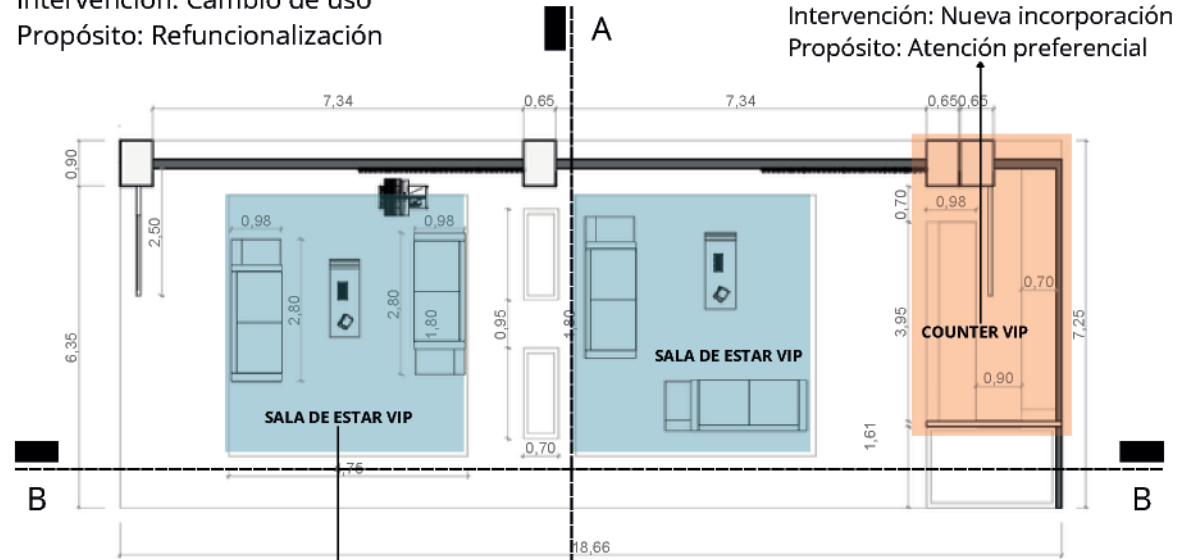


ESPACIO 2, CHECK IN VIP

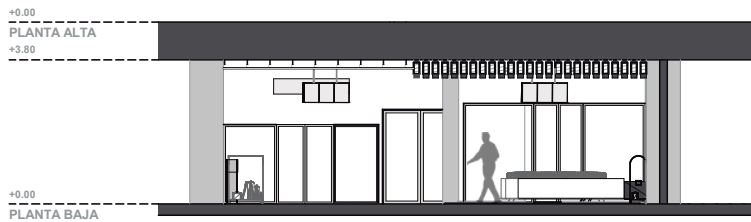


PLANTA GENERAL
SIN ESCALA

CHECK IN VIP
Intervención: Cambio de uso
Propósito: Refuncionalización

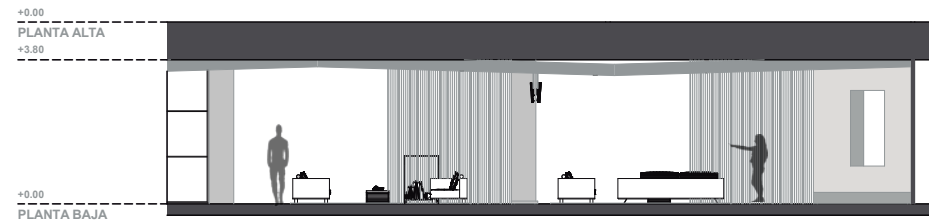


PLANTA CHECK IN VIP
ESCALA 1:250



Sección A-A

Escala: 1:200



Sección B-B

Escala: 1:200



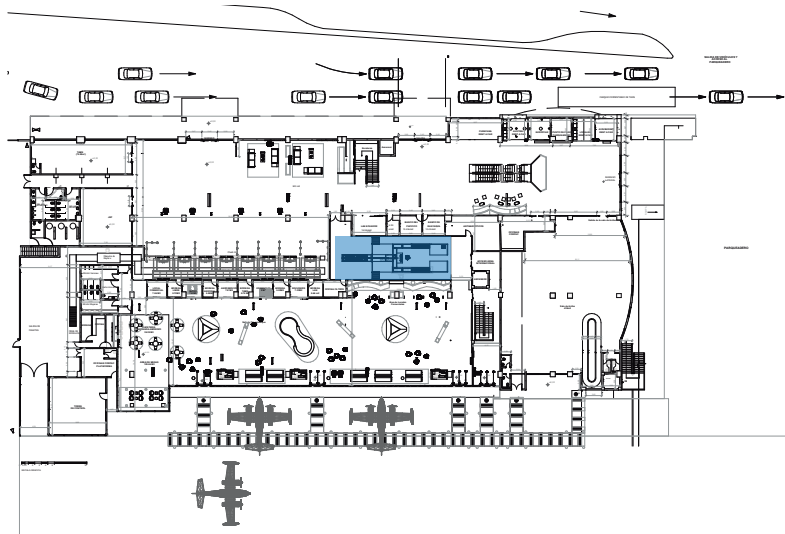
RENDERS CHECK IN VIP



Esta área es nueva se está proponiendo en esta tesis para el aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca ya que de momento no cuenta con este espacio disponible porque actualmente funciona ahí Farmasol sin embargo quedaría a decisión de la Corpac el hecho de implementar esta área y reubicar a Farmasol en otra área del aeropuerto, este espacio se encuentra ubicado en la planta baja del aeropuerto y su uso es exclusivamente para pasajeros VIP, en el mismo pueden encontrar mobiliario cómodo, elegante y ergonómico diseñado en madera y cuero exclusivamente para que los pasajeros VIP puedan descansar con su equipaje mientras se acercan al counter VIP hacer su check in así también este espacio apoya a que los pasajeros VIP puedan realizar sus trámites directamente en este punto y ya no hacer la fila junto a los otros pasajeros como es la situación actual. También es un lugar que invita al pasajero VIP a desde su llegada sentirse en un lugar único y exclusivo donde puede realizar actividades como descansar mientras espera su paso a filtros de seguridad o hacer tramites en su laptop o cargar sus dispositivos móviles aquí.



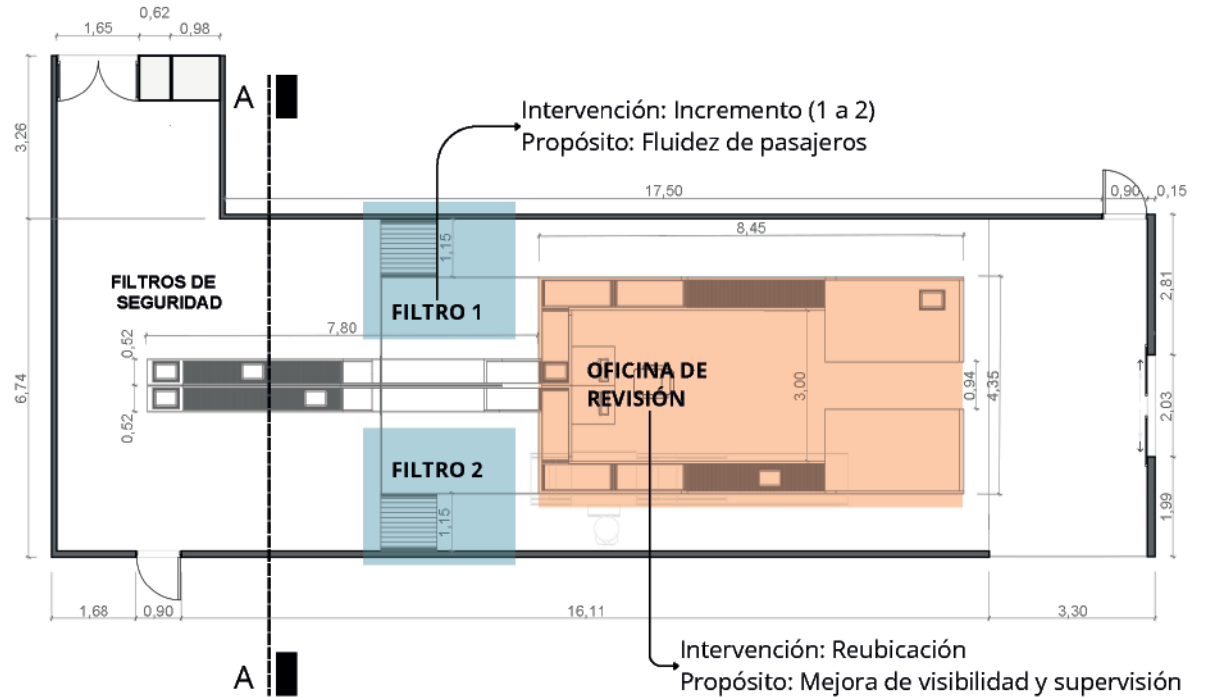
ESPACIO 3 SEGURIDAD



Zonificación Planta Baja

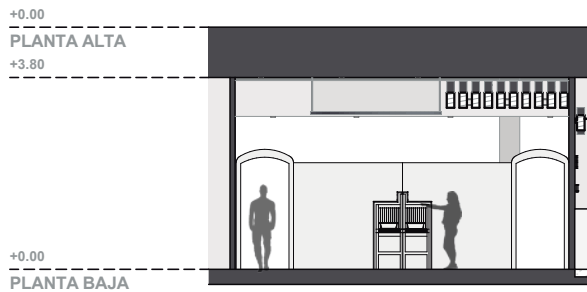
ÁREA DE SEGURIDAD

Intervención: Reubicación de control y duplicación de filtros
 Propósito: Optimización operativa



Planta - Filtros de Seguridad

Escala: 1:150



Sección A-A

Escala: 1:150



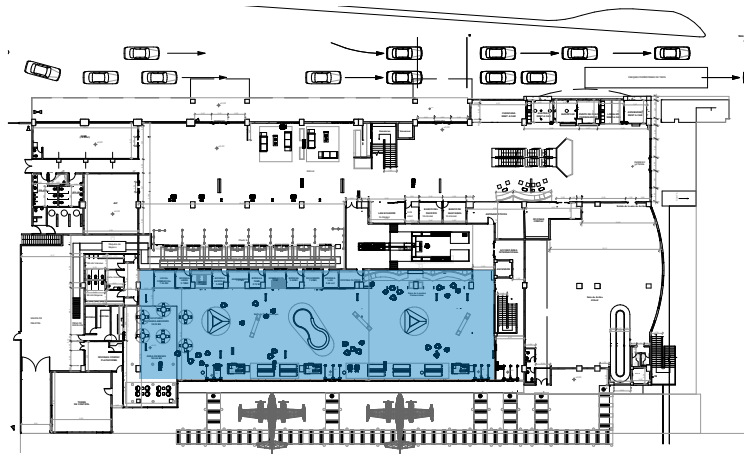
RENDERS SEGURIDAD



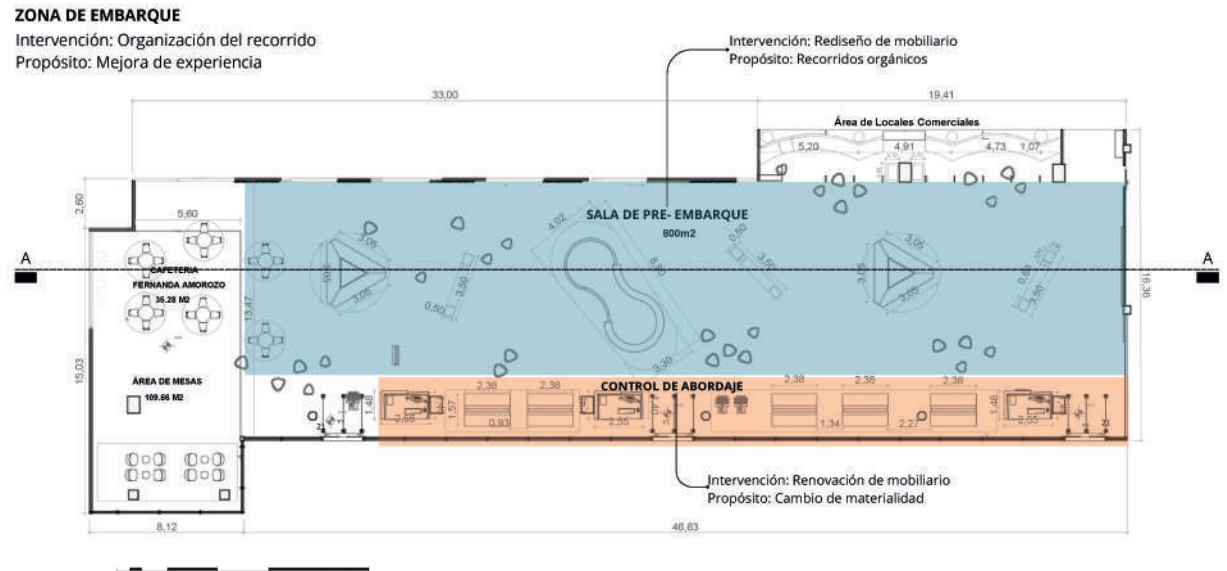
Esta área se encuentra en la planta baja entre el área de check in y la sala de preembarque en la misma actualmente se desarrollan actividades de revisión de maletas de mano y de pasajeros con altas seguridades, esta área fue intervenida en su totalidad ampliando el espacio de revisión aumentando una banda para revisión de maletas y poniendo los dos accesos de revisión de personas uno a cada lado para así mejorar el flujo de pasajeros en este punto por el un lado pasarían la revisión los pasajeros VIP y por el otro lado los pasajeros de la sala normal que se dirigen a la sala de pre-embarque de la planta baja ya que los pasajeros VIP tendrían que acceder desde este punto (área de seguridad) a la planta alta a la sala de pre-embarque VIP luego de pasar por los filtros de seguridad que esta área solicita obligatoriamente a todos los pasajeros. Se diseño el mobiliario que se ubicó entre las dos bandas de maletas que en base a la situación actual no disponen del mismo. Las mesas de revisión de maletas son trabajadas en acero inoxidable y las puertas de revisión son trabajadas con recubrimiento de melamine.



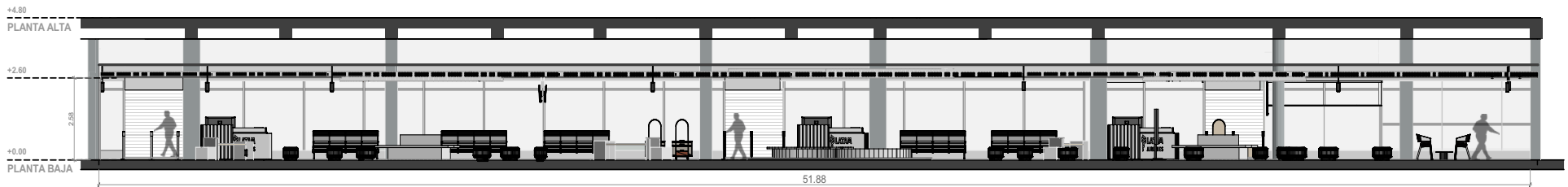
ESPACIO 4, PREEMBARQUE



PLANTA GENERAL
SIN ESCALA



PLANTA PRE EMBARQUE
ESCALA 1:250



CORTE A-A PRE EMBARQUE
ESCALA 1:200



RENTERS SALA PRE-EMBARQUE

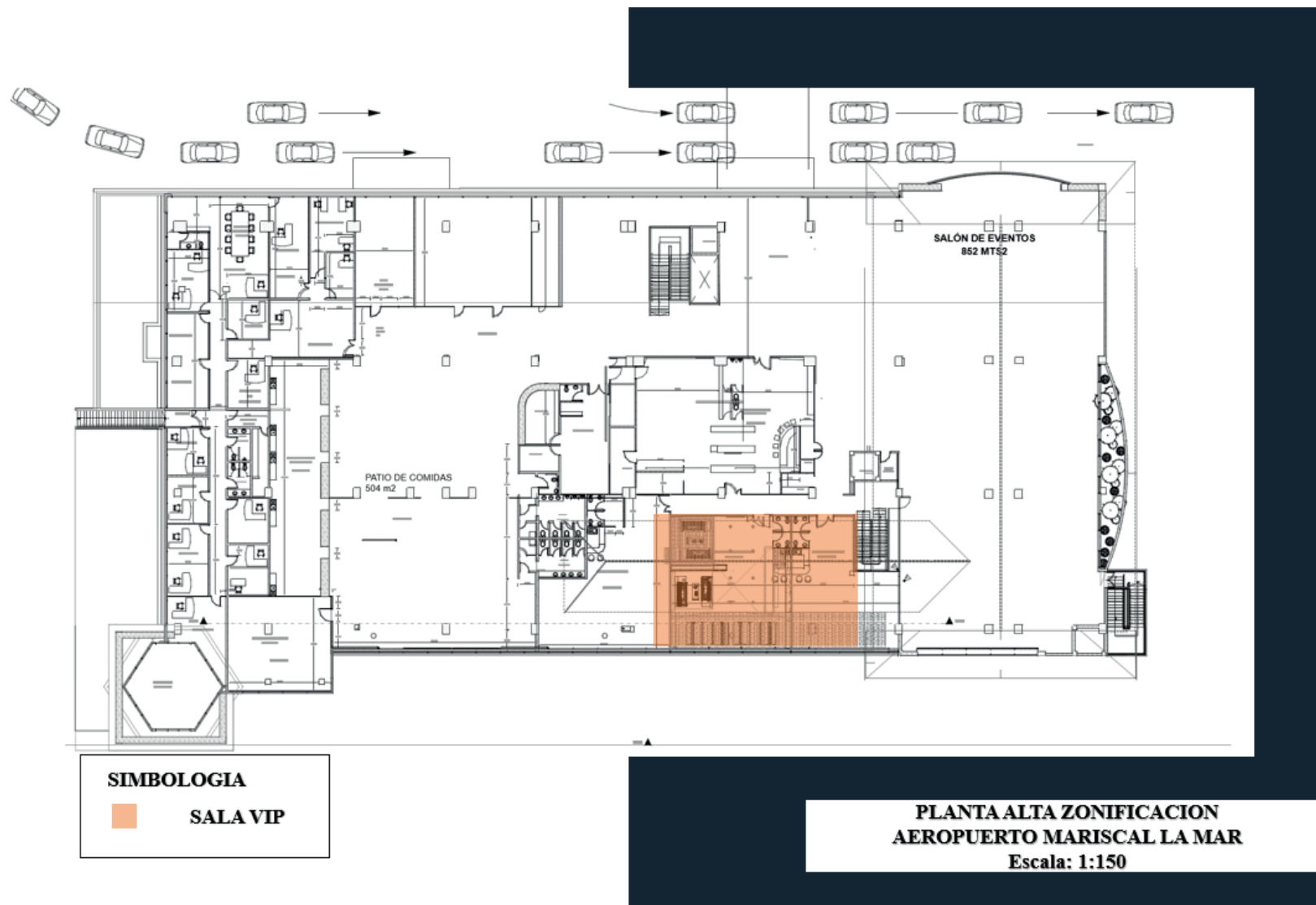
Este espacio se encuentra en la planta baja y, según el estudio de la situación actual tienen solamente sillas en línea recta para los pasajeros uno junto al otro, se está proponiendo intervenir esta área de asientos e implementar nuevo mobiliario basado en leyes de la Gestal como la ley de forma y fondo y el principio de cierre formando mobiliario en forma triangular y asientos alrededor creando un círculo que se relaciona con las turbinas de un avión trabajados en madera con asientos ergonómicos, también se plantea otro tipo de mobiliario como pufs y otro de forma orgánica en el centro del espacio creando así un espacio biofílico en donde el flujo de pasajeros mejore y la circulación sea no lineal.



También se les indica mediante gráficos ambientales como tableros informativos y señalética en cielo raso además en las puertas de embarque se han colocado tótems indicativos para cada puerta a que así los pasajeros encuentren su puerta de abordaje mas rápido. El área de restaurant cafetería de la Señora Fernanda Amorozo no se intervino sin embargo se tomo en cuenta para poder especificar en esa área lo que se menciona en la teoría sobre el caso de estudio de Legacy Elementary School Library donde mencionan que se puede agrupar elementos con señalización circular en el piso para diferenciar que es una área que forma parte del espacio pero que es especifica para un solo tipo de actividad en este caso para cafetería exclusiva de la marca además se diseño ese espacio colocando mobiliario genérico para poder realizar los renders desde ese ángulo y que el espacio no se vea vacío.



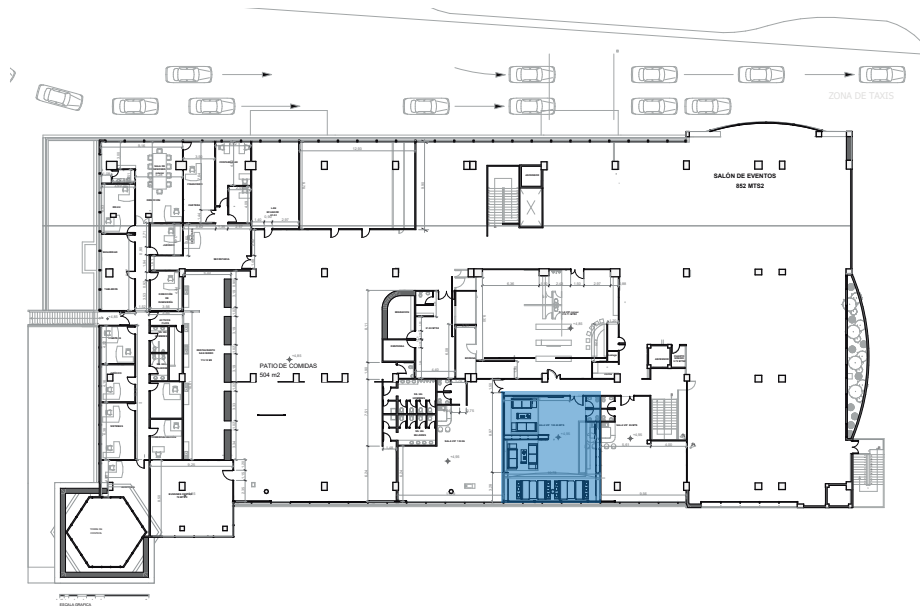
PLANTA ALTA ZONIFICACION AEROPUERTO MARISCAL LA MAR



Escala: 1500

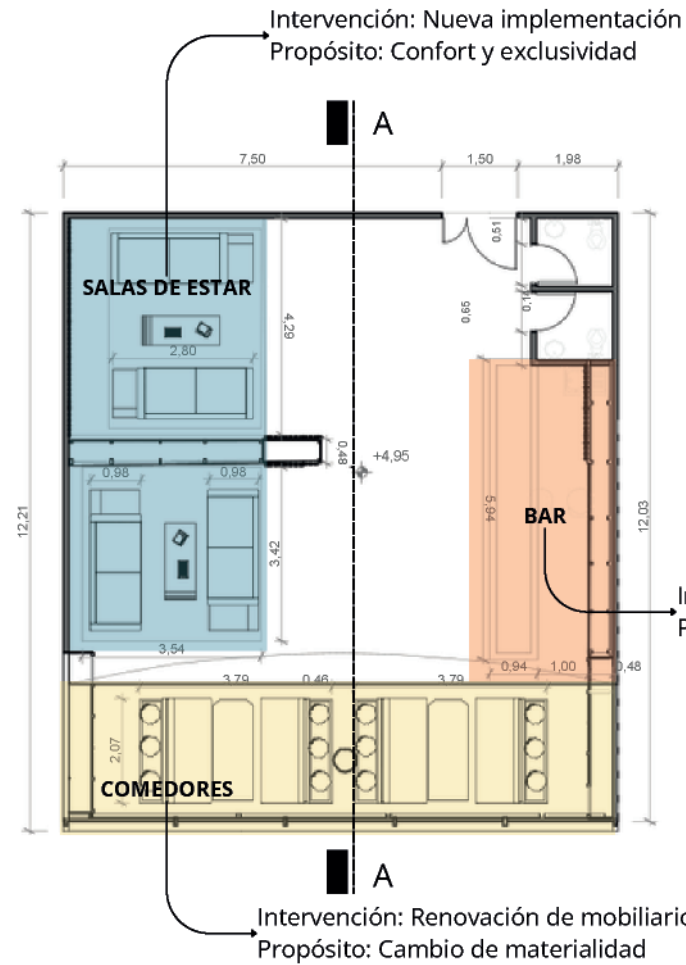


ESPACIO 5 PREEMBARQUE VIP



Zonificación Planta Alta

Intervención: Nuevos espacios y mobiliario
 Propósito: Ampliación programática



Sección A-A

Escala: 1:150

Planta - Sala VIP

Escala 1:150



RENDERS SALA VIP

A este espacio acceden solamente los pasajeros VIP, este se encuentra en la planta alta del aeropuerto Mariscal La Mar y es un espacio en el cual consta de 3 salas VIP en este caso se ha realizado el diseño de una de ellas, es decir, se ha intervenido de manera parcial ya que las otras 3 salas serian exactamente igual quizás con alguna variación mínima.



Se incluye un bar y estantería para el disfrute de los pasajeros VIP con vista panorámica a la pista de aterrizaje, con cómodos asientos diseñados exclusivamente en terciopelo y madera para brindar elegancia y confort a los pasajeros que tienen el acceso a esta área del aeropuerto Mariscal La Mar. Actualmente la situación actual tienen 3 salas vip que forman un solo espacio y para esta ocasión se tomó en cuenta solamente una de estas tres áreas para intervenir ya que las otras salas se implementarían de la misma manera y podrían tener diferentes funciones o ser salas alternadas mientras la una está ocupada las otras podrían estar en mantenimiento o cumplir otras funciones de entretenimiento para los pasajeros vip como puntos de inspiración o implementar otro tipo de ambientes como cabinas de descanso o sala de reuniones exclusiva para pasajeros vip son sugerencias que se propone al aeropuerto sin embargo no se ha diseñado esto solamente lo descrito anteriormente.

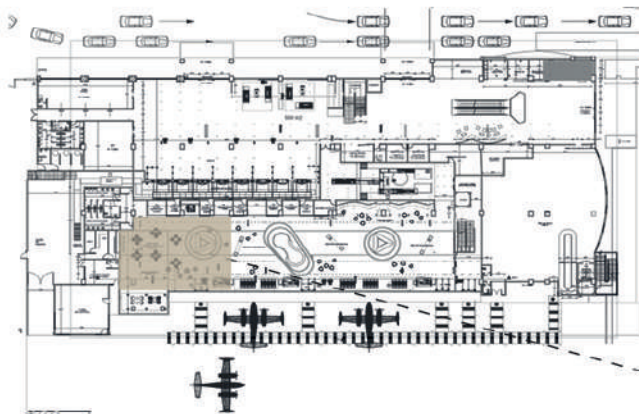


| *Renders*



Figura 1, Render sala pre embarque

Esta es la sala de pre-embarque general donde se ha creado un área de comedor para que los pasajeros mientras esperan su abordaje puedan disfrutar de snacks y comida en un ambiente fresco y acogedor, también se ha incluido señalética que direcciona a los pasajeros a las salidas ya se A1-A2 o A3.



ZONA DE PRE-EMBARQUE

Figura 1: Render zona de Comedor
Fuente: Propia

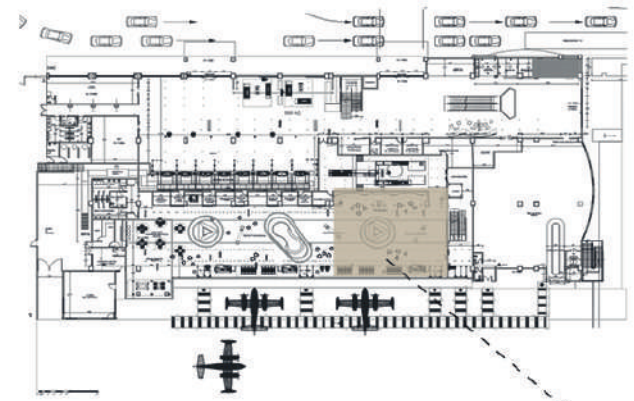


Figura 2, Render zona de espera



Figura 2: Render zona de espera
Fuente: Propia

Esta es la sala de espera y de descanso ubicada en la planta baja del aeropuerto cerca de la puerta de salida A2 este espacio es para que los pasajeros puedan descansar mientras esperan su abordaje.



ZONA DE PRE-EMBARQUE



Figura 3, Render zona de espera



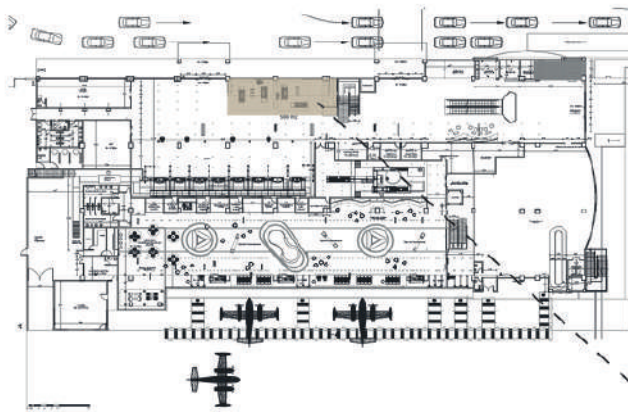
Figura 3: Render zona de espera
Fuente: Propia

ZONA DE PRE- EMBARQUE



Figura 4, Render zona de espera

Esta es un área diseñada pensada en los pasajeros que están previos hacer su check-in y requieren descansar y revisar su documentación en el counter que se observa al fondo del render, mejorando así la navegación en esta área, actualmente se encuentran ahí las oficinas de Farmasol, sin embargo se podrían adecuar estas oficinas junto a las de la Cooperativa Jep que de momento ahí se esta trabajando en un área abierta para restauración. Esta seria una opción adicional que se estaría planteando como plus extra al aeropuerto.



ZONA DE CHECK IN

Figura 4: Render zona de espera
Fuente: Propia

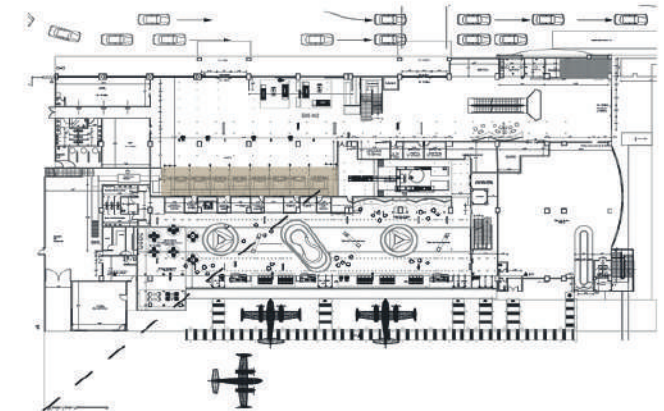


Figura 5, Render zona de check in



Figura 5: Render In zona de Check In
Fuente: Propia

En esta área se desarrolla el check in para pasajeros que no son VIP y también para los pasajeros que si son VIP pero solamente para hacer el check in de sus maletas ya que los pasajeros VIP hacen su check in en otros counters exclusivamente creados para este tipo de pasajeros.



ZONA DE CHECK IN



Figura 6, Render zona de check in



Figura 6: Render zona de Check In
Fuente: Propia

ZONA DE CHECK IN

En esta área se desarrolla el check in para pasajeros que no son VIP y también para los pasajeros que si son VIP pero solamente para hacer el check in de sus maletas ya que los pasajeros VIP hacen su check in en otros counters exclusivamente creados para este tipo de pasajeros.



Figura 7, Render zona de espera



Esta es una sala de estar para los pasajeros VIP que pueden usar en la planta baja mientras hacen su Check-In en los counters exclusivos para pasajeros VIP.

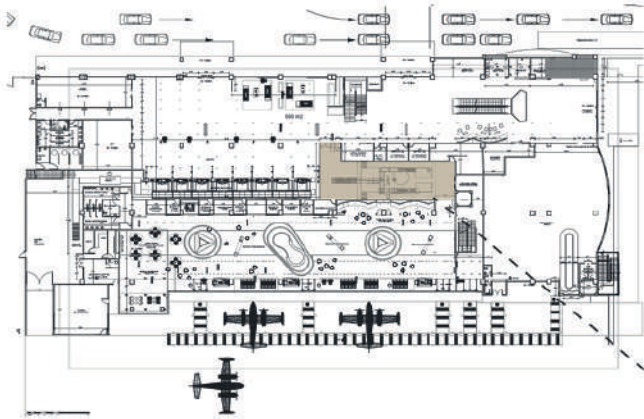
Figura 7: Render zona de espera
Fuente: Propia

ZONA DE CHECK IN



Figura 8, Render zona de filtro de seguridad

Esta es el área o zona de seguridad donde los pasajeros también buscan pasar rápidamente y se aglomeran, sin embargo se plantea esta solución para este proceso, manejar a los viajeros en dos tramos uno a la izquierda y otro a la derecha y conducirlos directamente a la sala VIP o a la sala de Pre-Embarque general acortando así tiempos en la revisión de maletas y optimizando el espacio.



ZONA DE FILTRO DE SEGURIDAD

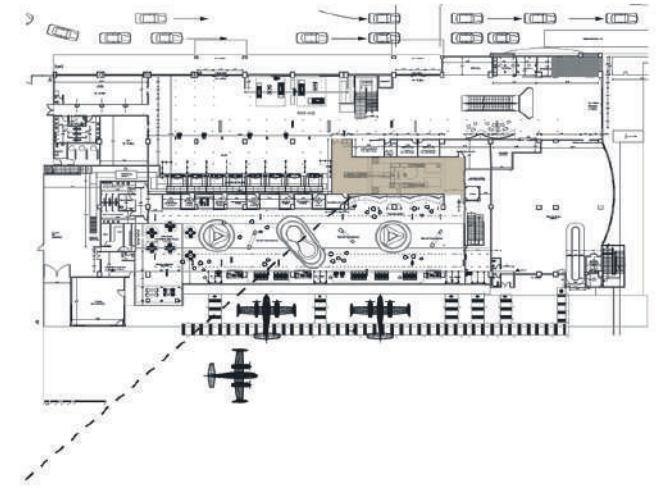
Figura 8: Render zona de Filtro de Seguridad
Fuente: Propia



Figura 9, Render zona de filtro de seguridad



Figura 9: Render zona de Filtro de Seguridad
Fuente: Propia



ZONA DE FILTRO DE SEGURIDAD



Figura 10, Render zona de filtro de seguridad



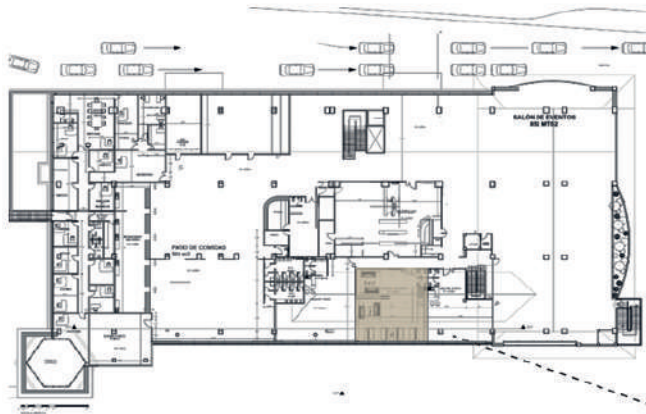
Figura 10: Render zona de Filtro de Seguridad
Fuente: Propia

ZONA DE FILTRO DE SEGURIDAD



Figura 11, Render zona de comedor VIP

En esta zona se ha diseñado un espacio designado para comedor exclusivo para las salas VIP donde los pasajeros pueden disfrutar de un ambiente acogedor y tranquilo mientras esperan su abordaje. Además de tener la vista directa de despegue y aterrizaje desde la segunda planta y disfrutar de una vista panorámica exclusiva para los pasajeros VIP. Donde también encontrar mobiliario acogedor para su mayor comodidad y distinción.



ZONA VIP

Figura 11: Render zona de Comedor VIP
Fuente: Propia



Figura 12, Render zona de descanso VIP



Este es un espacio pensado para que los pasajeros VIP puedan tener una experiencia de viaje muy acogedora en un ambiente relajante esta es una sala VIP donde los pasajeros podrán descansar, leer y conversar mientras esperan su abordaje es una área de inspiración y descanso.

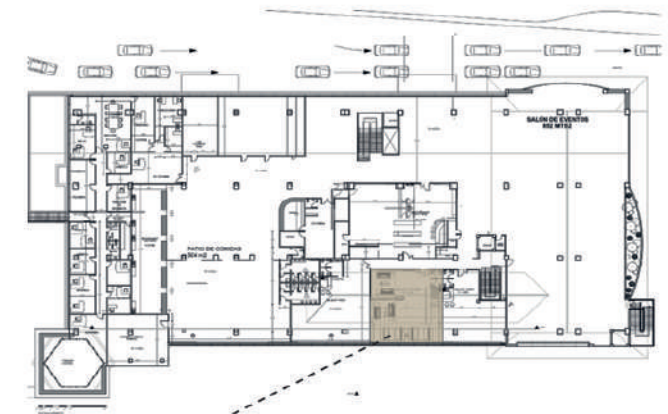


Figura 12: Render zona de Descanso VIP
Fuente: Propia

ZONA VIP



Figura 13, Render zona de barra



Esta área de bar para los pasajeros VIP también es un área donde diseñada para que puedan los pasajeros disfrutar de comida y bebida exclusiva para pasajeros mientras esperan su abordaje

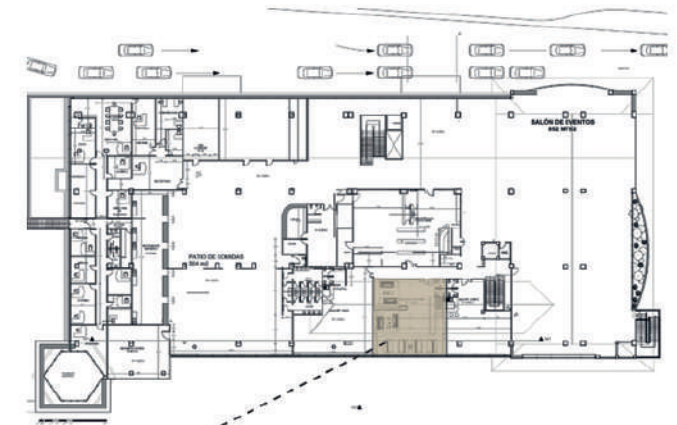


Figura 13: Render zona barra
Fuente: Propia

ZONA VIP

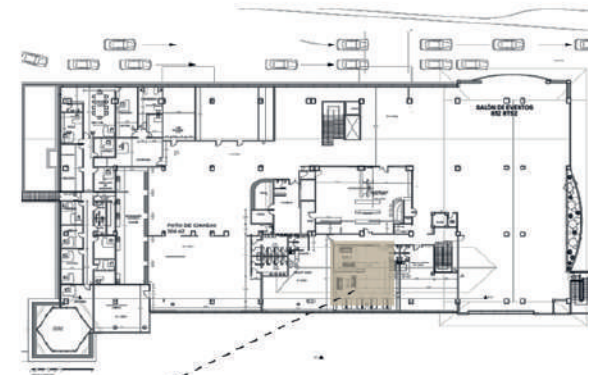


Figura 14, Render zona de descanso



Figura 14: Render zona Descanso
Fuente: Propia

Sala Vip ubicada en el planta alta del Aeropuerto Mariscal La Mar la misma que cuenta con servicio de internet y wifi gratuito mas carga de dispositivos móviles con vista panorámica hacia la pista de despegue.



ZONA VIP



Figura 15, Render zona de descanso

Área de descanso mas bar que ofrece esta nueva propuesta para área VIP del aeropuerto Mariscal La Mar apoyándose en un ambiente acogedor de elegancia y distinción.



Figura 15: Render zona de Descanso
Fuente: Propia

ZONA VIP



4.15 Conclusiones y Recomendaciones

Las intervenciones en el aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca, centradas en la renovación de salas de espera VIP, áreas de check-in y control de seguridad, permiten evidenciar cómo el diseño de interiores y el uso estratégico de environmental graphics impactan de manera directa en la experiencia del pasajero. Esta transformación puede comprenderse con mayor claridad al contrastarla con referentes internacionales como el Aeropuerto Internacional Clark y el Aeropuerto Internacional de Koh Samui, reconocidos por integrar diseño y funcionalidad mejorando así la experiencia de viaje de sus pasajeros.

En primer lugar, se concluye que la incorporación de salas VIP con un enfoque contemporáneo, materiales cálidos y distribución eficiente —como se observa en el aeropuerto de Clark— contribuye a reducir el estrés del pasajero y elevar la percepción de confort. En el caso de Koh Samui, donde predomina una arquitectura abierta y natural, se evidencia que el diseño puede generar experiencias sensoriales positivas, conectando al usuario con el entorno.

Estas referencias refuerzan la importancia de que los espacios VIP en Mariscal La Mar no solo sean funcionales, sino también emocionalmente acogedores y contextualizados.

En las zonas de check-in, la integración de environmental graphics claros y jerarquizados facilita la orientación del pasajero y optimiza los flujos de circulación. El aeropuerto de Clark destaca por su señalética moderna y sistemas de orientación intuitivos, mientras que Koh Samui utiliza elementos visuales que dialogan con su identidad tropical.

Respecto a los controles de seguridad, el rediseño interior permite mitigar la tensión asociada a estos procesos en este tipo de espacios. Clark ejemplifica eficiencia y orden mediante espacios amplios y bien organizados, mientras que Koh Samui suaviza la experiencia con entornos menos rígidos y más humanizados. Esto evidencia que una correcta combinación entre funcionalidad y diseño emocional puede mejorar significativamente la percepción del usuario en estas áreas críticas.

Finalmente, se concluye que la aplicación integrada de diseño de interiores y environmental graphics constituye una herramienta estratégica para elevar la calidad del servicio aeroportuario. En el contexto del aeropuerto Mariscal La Mar, la incorporación de aprendizajes de referentes como Clark y Koh Samui permite proyectar una experiencia de viaje más eficiente, intuitiva y relajante, alineada con estándares internacionales.

La Creación de la Experiencia de Viaje en el Aeropuerto Mariscal La Mar, mediante el Diseño Interior y los Gráficos Ambientales, se realizará a través de la mejora de la funcionalidad del mismo tanto operativamente como es-

téticamente, creando un ambiente acogedor, relajante y eficiente, que sea culturalmente atractivo a la vista de quienes lo frecuentan. Se busca fomentar que estos sean lugares de encuentro para que así los pasajeros puedan desplazarse por el mismo en un ambiente acogedor en lo que esperan su vuelo respectivamente o reciben y despiden a sus familiares. Es necesario tener en cuenta que las exigencias de los pasajeros pueden variar en base a sus gustos y preferencias, es por eso que siempre lugares tan concurridos como los aeropuertos, deben estar realizando mejoras en sus instalaciones e implementando nuevas tecnologías constantemente, para así poder hacer frente a las exigencias de los pasajeros, mantenerlos informados y que estén en sintonía con el entorno generando así una suerte de referencia, ganando más pasajeros que visiten el Aeropuerto Mariscal La Mar.

Para finalizar, el diseño de un espacio aeroportuario tiene que enfocarse en mejorar la experiencia del viajero y enriquecer la percepción global del mismo buscando así llegar a un mismo punto que puede ser el partida o conclusión que es generar un viaje inolvidable para quienes visitan el Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca.



Recomendaciones:

Tomar en cuenta el siguiente análisis FODA para futuras adecuaciones o cambios.

Fortalezas:

Ubicación estratégica, conectada a la zona cultural.
Buena accesibilidad en cuanto a movilización.
Infraestructura renovada recientemente.
Capacidad ideal para atender la demanda de vuelos.

Oportunidades:

Nuevas tecnologías entorno a usos y necesidades aeroportuarias.
Posibilidad de convertirse en un aeropuerto que sea un referente regional, por su cercanía cultural y estudio de necesidades de usuarios.
Crecimientos turístico y alto tráfico.
Aplicación de estrategias de diseño inclusivo.

Debilidades:

Limitada infraestructura.
Ausencia de tecnología de orientación.
Falta de señalética y recorridos establecidos.
Espacios reducidos que limitan la explotación de áreas comerciales.

Amenazas:

Restricción de espacio físico para futuras expansiones.
Riego de saturación y falta de espacio.
Factores externos como clima que afectan la funcionalidad.
Exigencias internacionales.



4.16 Presupuesto

Obra gris + estructura + instalaciones básicas				
Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Subtotal
Estructura, cimentación, muros, losas	m ²	1.500	300	450.000
Instalaciones eléctricas, sanitarias, HVAC (básico)	m ²	1.500	(incluido en parte)	—
Impermeabilización, carpintería estructural, puertas principales	m ² / ml	equivalente	—	incluida
Subtotal Obra Gris / Instalaciones	—	—	—	\$450.000

Mobiliario / Equipamiento interior				
Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Subtotal
Mobiliario para oficinas / estaciones	lote	15	200	3.000
Mobiliario para sala de espera / áreas públicas	lote	1	15.000	15.000
Equipamiento de baño (lavabos, espejos, accesorios)	lote	—	8.000	8.000
Armarios / lockers para personal / equipajes	m ²	40	250	10.000
Iluminación funcional / decorativa	m ²	1.500	8	12.000
Señalética interior / exterior	lote	1	7.000	7.000
Equipos especiales (seguridad, CCTV, control, pantallas)	lote	1	20.000	20.000
Subtotal Equipamiento / Mobiliario	—	—	—	\$75.000



Acabados (porcelanato, madera, cielos, pintura, detalles decorativos)				
Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Subtotal
Piso porcelanato de alta calidad	m ²	1.500	30	45.000
Zócalos de porcelanato / detalles	ml	6.000	3,5	21.000
Revestimientos / paneles de madera	m ²	400	50	20.000
Cielo falso / plafones decorativos	m ²	1.500	18	27.000
Pintura interior / exterior	m ² (≈ 3.000 caras)	5	15.000	
Puertas interiores / decorativas	unid	30	400	12.000
Carpintería decorativa / iluminación decorativa	varios	—	—	15.000 (estimado)
Subtotal Acabados	—	—	—	\$155.000

Diseño arquitectónico + permisos + coordinación
Diseño arquitectónico + estructura + ingeniería + permisos: $\text{USD } 15 / \text{m}^2 \times 1,500 = 22,500 \text{ USD}$

Diseño de interiores (acabados, selección de mobiliario, iluminación decorativa).
Diseño interiorismo: $\text{USD } 10 / \text{m}^2 \times 1,500 = 15,000 \text{ USD}$

Resumen general	
Sección	Total, estimado (USD)
Obra gris / estructura / instalaciones	450.000
Acabados	155.000
Mobiliario / Equipamiento	75.000
Diseño arquitectónico + permisos	22.500
Diseño interiorismo	15.000
Gran Total Estimado	\$717.500 USD



Bibliografía

- Andrea, V., Ávila, B. FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
PROPUESTA INTERIORISTA PROVISIONAL PARA LA TERMINAL AÉREA
GENERAL ELOY ALFARO AUTORA ANDREA VIVIANA AVILA BERMEO
TOMO LAÑO 2018. (n.d.). Obtenido de: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/9058/1/UDLA-EC-TARI-2018-01%20T.1.pdf>
- Art District Los Angeles. (2021, febrero 10). Environmental graphics in the Arts
District. Obtenido de: <https://www.artdistrictla.com/graphics>
- Bofill, R. (n.d.). NUEVA TERMINAL DEL AEROPUERTO DE BARCELONA +
ESPAÑA (THE NEW AIRPORT TERMINAL IN BARCELONA + SPAIN).
Obtenido de: <http://Ainformesdelaconstruccion.revistas.csic>.
- Brown, T. (2019). Change by design: How design thinking creates new alternatives for
business and society. HarperBusiness. Obtenido de: Change by Design, Revised and Updated - Tim Brown
Bill, M. (2005). Max Bill: The complete works. Lars Mülller Publishers. Obtenido de: Max Bill - Max Bill, Jakob Bill, Karin Gimmi, Neus
Moyano, Gillermo Zuaznabar, Fernando Marzá, María Amalia García - Google Libros
- Cagan, M., Vogel, J. (2009). Creating experiences: The role of design in the user
experience. McGraw-Hill. Obtenido de: Creating Breakthrough Products (Special Second Edition) | ETC Press - Carnegie Mellon University
- Carmona, M. (2010). Contemporary public space, part two: Classification. Journal of
urban design, 15(2), 157-173. Obtenido de: Contemporary Public Space, Part Two: Classification - Dialnet



Bibliografía

Ching, F. D. (2015). *Diseño de Interiores: Un Manual*. España: Editorial Gg. Obtenido de: *Diseño de Interiores: Un Manual - Francis D. K. Ching* - Google Libros

Davis, E. (2011). *Designing for the user: A practical guide to creating effective wayfinding systems*. Wiley

De Neufville, R., & Odoni, A. R. (2013). *Airport systems: Planning, design, and management (2* ed.)*. McGraw-Hill Education. Obtenido de: *Airport Systems, Second Edition: Planning, Design and Management - Richard L. de Neufville, Amedeo R. Odoni, Peter Belobaba, Tom G. Reynolds* - Google Libros

Dezcen. (2020, August 10). *Jewel Changi Airport by Safdie Architects*. Dezcen. Obtenido de: *Safdie Architects completes Jewel Changi Airport building*

Obtenido de: <https://www.dezeen.com/2020/08/10/jewel-chaneiairport-safdic-architects/>

Edensor, T., & Sumartojo, S. (2018). *Geographies of everyday nationhood:*

Experiencing multiculturalism in Melbourne. *Nations and Nationalism*, 24(3), 553-578.

O Edensor, T., & Sumartojo, S. (2018). *Everyday encounters with ethnocultural*

differences. *Journal of Cultural Geography*, 35(4), 589-605. Obtenido de: *Geographies of everyday nationhoo... preview & related info* | Mendeley

Engenius Team. (2019, junio 16). *Wayfinding design: Principles for wayfinding in architecture*. Retrieved from *Craig Gaulden Davis Architecture*. Obtenido de: <https://cgdarch.com/wayfinding-in-architecture/>

GMW MIMARLIK. (2018). *Archello*. Obtenido de *Philippins Clark International Airport Terminal*. Obtenido de: <https://archello.com/project/philippines-clark-international-airport-terminal>

Heisz, A., Schellenberg, G. (2004) *The role of community resources in migrant*



Bibliografía

mobility. *Journal of Migration Studies*, 12(3), 45-67. Obtenido de: Heisz, A. (2004) The Evolution of Job Stability in Canada Trends and Comparisons with U.S. Results. *Canadian Journal of Economics*, 38, 105-127. - References - Scientific Research Publishing

International Air Transport Association. (2022). Passenger flow management: Best practices and recommendations. IATA. Obtenido de: IATA - Manuals, Standards & Regulations

International Air Transport Association (IATA). (2020). Passenger experience at global airports: Challenges in waiting areas and suggested improvements. IATA Publications. Obtenido de: IATA - Passenger Experience & Policy

Jones, T. R. (2020, June 15). Gestalt principles applied to interior design: Enhancing space and perception. *Design Trends Magazine*. Obtenido de: Points of View: Gestalt principles (Part 1).

Koffka, K. (1935). *Principles of Gestalt psychology*. Harcourt Brace. Obtenido de: Principles of Gestalt Psychology: K. Koffka: 9780710031211: Amazon.com: Books

Lehmann, C., Lehmann, C., & Berg. (2019). *Exploring Service Productivity*. Springer Science and Business Media. Obtenido de: Exploring Service Productivity: Studies in the German Airport Industry - Claudia Lehmann - Google Libros

Lupton, E., Phillips, J. C. (2015). *Graphic design: The new basics* (2nd ed.). Princeton Architectural Press. Obtenido de: Graphic Design: The New Basics - Ellen Lupton, Jennifer Cole Phillips - Google Libros

Lehmann, C. (2019). Service quality and productivity in the airport industry. *Journal of Air Transport Management*, 72, 19-28. Obtenido de: Exploring Service Productivity: Studies in the German Airport Industry - Claudia Lehmann - Google Libros



Bibliografía

Madari Mohades, M. SEMIOTICS OF ENVIRONMENTAL GRAPHICS IN THE APPEARANCE OF THE PLACE IN URBAN ADVERTISING.

Milbredt, O., Castro, A., Ayazkhani, A., : Christ, T. (2017). Passenger-centric airport management via new terminal interior design concepts. *Transportation Research Procedia*, 27, 1235-1241.

Miliman, D. (2019). *Brand thinking and other noble pursuits*. Allworth Press.

Mogeridge, B. (2007). *Designing interactions*. MIT Press.

Morán Ayala, M. Á. (2023). Evaluación de la gestión del control Aduanero y la optimización de los tiempos de espera en salas de arribo del Aeropuerto de Guayaquil.

MTA New York City Transit. (2018, junio 15). *Wayfinding improvements for the New York City subway system*. Metropolitan Transportation Authority.

Norman, D. A. (2004). *Emotional design: Why we love (or hate) everyday things*. Basic Books.

O'Doherty, D. (2017). *Survey of Airport Service Quality (ASQ) and its importance in measuring passenger experience*. International Airports Council.

Pinc, B. J.. 8: Gilmore, J. H. (2013). *The experience economy: Work is theatre \$: every business a stage* (Updated ed.). Harvard Business Review Press.



Bibliografía

Parasuraman, A. (2010). Service quality, profitability, and the economic impact of quality in the airport industry. *Journal of Service Research*, 13(3), 294-305.

The Private World. (28 de Febrero de 2017). Koh Samui International Airport: The world's most unique airport. Obtenido de The private world: <https://www.theprivateworld.com/2017/02/koh-samui-international-airport-worlds-unique-airport>



Indice de figuras

Figura 1. Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca. Cuenca Mariscal Lamar International Airport (CUE/SECU) Arrivals, Departures & Routes Flightradar 24	10
Figura 2. Leyes de Gestalt. teoria de la gestalt - Búsqueda Imágenes	14
Figura 3. Principio de Cierre. Architecture and Optical Illusion	15
Figura 4. Leyes de la Gestalt. behance.net	16
Figura 5. Fotografía del Aeropuerto de Madrid-Barajas, el 15º más transitado del mundo y el quinto en Europa en 2022 - El Periódico de España.	17
Figura 6. Segmento del mapa de New York diseñado por Massimo Vignelli en 1972, (obtenido de: https://www.uifrommars.com/mapa-metro-nyc-vignelli/).	17
Figura 7. Esquema de influencia de la experiencia en la planificación estratégica (Tuchen S., Mohit A, Blessing L. (2020).	18
Figura 8. Legacy Elementary School library (Engenius Team, 2019).	21
Figura 9. Legacy Elementary School library (Engenius Team, 2019).	21
Figura 10. Aeropuerto Internacional Filipinas — Clark (GMW MIMARLIK, 2018)	22
Figura 11. Aeropuerto Internacional Filipinas — Clark (GMW MIMARLIK, 2018).	22
Figura 12. Koh Samui (The Private World, 2017)	23
Figura 13. Fotografía Gabriela Feicán,2024. Aeropuerto Mariscal La Mar Cuenca, fachada	27
Figura 14. Liut, el hombre que volaba demasiado – Olímpicas. Por Ramón Navarro.	27
Figura 15. Zonificación Planta Baja	29
Figura 16. Zonificación Planta Alta.	31
Figura 17. Planta Baja Check In. Aeropuerto Mariscal La Mar.	32
Figura 18. Planta Baja Información. Aeropuerto Mariscal La Mar.	33
Figura 19. Planta Baja Aeropuerto Mariscal La Mar. Ingreso a sala de pre-embarque. Fotografía Gabriela Feicán,2024.	34
Figura 20. Planta Alta. Open Space Aeropuerto Mariscal La Mar.	35



Figura 21. Planta Alta Aeropuerto Mariscal La Mar. Patio de comidas. Fotografía Gabriela Feicán,2024	36
Figura 22. Planta Baja Aeropuerto Mariscal La Mar. Área de Check Out. Fotografía Gabriela Feicán,2024.	37
Figura 23. Planta Alta Aeropuerto Mariscal La Mar. Pista de aterrizaje. Fotografía Gabriela Feicán, 2024.	38
Figura 24. Área de Check-in. Fotografía Gabriela Feicán,2024.	39
Figura 25. Área de Seguridad. Fotografía Gabriela Feicán,2024	40
Figura 26. Sala de pre-embarque VIP. Fotografía Gabriela Feicán,2024.	40
Figura 27. Sala de pre-embarque VIP. Fotografía Gabriela Feicán,2024.	41
Figura 28. Sala de pre-embarque. Fotografía Gabriela Feicán,2024.	41

Indice de figuras capitulo IV

Figura 1. Render Zona de Comedor	63
Figura 2. Zona de Espera	64
Figura 3. Zona de Pre-Embarque	65
Figura 4. Zona de Espera Check-In	66
Figura 5. Render Check-In	67
Figura 6. Zona de Check-In	68
Figura 7. Zona de espera Check-In VIP	69
Figura 8. Render Zona de Seguridad	70
Figura 9. Zona Filtro de Seguridad	71
Figura 10. Render Zona Filtro de Seguridad	72
Figura 11. Render Zona de Comedor VIP	73
Figura 12. Render Zona de Descanzo VIP	74
Figura 13. Render Barra Zona VIP	75
Figura 14. Render Zona de Descanzo VIP	76
Figura 15. Render Zona de Descanzo VIP	77



Indice de tablas

Tabla 1. Análisis de proyectos referentes.	25
Tabla 2 Áreas y metros cuadrados en el Aeropuerto Mariscal La Mar Planta Baja	29
Tabla 3. . Áreas y metros cuadrados en el Aeropuerto Mariscal La Mar Planta Alta	31
Tabla 4. Resultados de encuestas a 30 usuarios	43



