

INFORME N° 073-04-GS-C1-OSITRAN

A : Wilder Pereyra Acuña
Gerente de Supervisión

De : José A. Espinosa Saavedra
Supervisor Comercial

Asunto : Encuesta semestral sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios brindados en el AIJC

Fecha : 4 de Marzo de 2004

1. OBJETIVO

Informar sobre los resultados de La encuesta semestral sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con los Servicios brindados en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC).

2. ANTECEDENTES

- 2.1. De conformidad con el numeral 4 del anexo 14 del Contrato de Concesión, el Concesionario realiza semestralmente encuestas entre los pasajeros, visitantes y y demás usuarios del AIJCH, a fin de establecer el grado de satisfacción de éstos por los servicios que se prestan.
- 2.2. Mediante Carta s/n recibida el 9 de febrero de 2004, la empresa Cima Research, entregó el informe final del Estudio "Satisfacción de los Servicios y facilidades del AIJC", en representación de LAP.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los siguientes fueron los puntos más resaltantes de la encuesta:

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

- 3.1. Aproximadamente, el 58% de los usuarios del aeropuerto son pasajeros (29% de pasajeros de vuelos internacionales, 26% de pasajeros de vuelos nacionales y un 3% de pasajeros en tránsito o transferencia internacional). El 42% restante corresponde al segmento de los acompañantes.
- 3.2. Aproximadamente, un 68% del total de entrevistados son peruanos. 45% del total son hombres y un poco más del 75% del total de entrevistados se encuentra ente los 18 y 44 años.
- 3.3. Sobre los motivos principales de viaje: casi el 50% viaja principalmente por turismo, mientras que un 46% viaja para visitar a sus familiares y amistades o por motivos de negocios. En el caso de los peruanos, casi un 95% viaja principalmente por los tres motivos señalados anteriormente, mientras que

en el caso de los extranjeros, más del 60% lo hace por turismo, un 21% para visitar a amistades y familiares y un 13% por motivos de negocios.

- 3.4. Sobre las personas con las que viajan los usuarios: un 54% aproximadamente viaja solo, un 20% con sus respectivos parientes o amistades, un 12% con la familia directa (padres con hijos) y un 12% con su pareja.
- 3.5. Con respecto a los acompañantes, es decir, las personas que vienen a recibir o a despedir a los pasajeros: De los pasajeros que han realizado viajes al exterior o al interior, un 35% manifiesta haber sido despedido por alguien (23% vuelos nacionales y 45% vuelos internacionales).
- 3.6. Se estima que por cada pasajero que proviene del exterior, 1.05 personas vienen a recibirlo al aeropuerto y por cada pasajero que proviene del interior, 0.2881 personas vienen al aeropuerto a recibirlo.
- 3.7. Por otro lado, se estima que por cada pasajero que viaja al exterior, 1.2533 personas vienen a despedirlo, mientras que por cada pasajero que viaja al interior, 0.3839 personas vienen a despedirlo.
- 3.8. El taxi de la calle es el medio de transporte más utilizado para llegar al aeropuerto y para retirarse de él (48% y 49%, respectivamente), sobre todo por los acompañantes en general, (52%). Para el caso de los peruanos, se repite la misma figura (52% y 54%, respectivamente), mientras que para el caso de los extranjeros, un 34% utiliza taxi de la calle para llegar al aeropuerto y un 32% para salir de él; un 24% de ellos utiliza una compañía privada de taxis para llegar al aeropuerto y un 32% para salir o trasladarse del aeropuerto hacia su destino. Para ambos casos, solo un 2% de los pasajeros que llegan del exterior o interior, utilizan el taxi remisero del aeropuerto.
- 3.9. Con respecto a los pasajeros en tránsito o transferencia, aproximadamente un 38% permanece en el aeropuerto como máximo dos horas, antes de partir a su destino final, mientras que un 42% permanece entre tres y siete horas como máximo. El tiempo promedio de permanencia dentro del aeropuerto de este segmento asciende a cuatro horas y cincuenta y dos minutos aproximadamente.

NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL

- 3.10. Con respecto a la satisfacción general, un 45.5% manifiesta sentirse satisfecho o muy satisfecho con el AIJC. Tomando como base, una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 5, "muy satisfecho" los niveles de satisfacción promedio son como siguen: Pasajeros que realizan vuelos al exterior (3.21), pasajeros que realizan vuelos al interior (3.46), pasajeros en tránsito (3.53) y acompañantes en general (3.23).
- 3.11. Como se puede apreciar, el segmento con mayor nivel de insatisfacción es el de pasajeros que realizan vuelos al exterior (64.5% de ellos manifiestan estar insatisfechos o muy insatisfechos), mientras que el segmento con mayor nivel de satisfacción corresponde al de pasajeros en tránsito (61% de ellos manifiesta sentirse o satisfecho o muy satisfecho con el AIJC).

- 3.12. Con respecto al área de llegadas nacionales, un 60% manifiesta sentirse satisfecho, con un nivel de satisfacción promedio de 3.51.
- 3.13. En el caso de llegadas internacionales, casi el 50% manifiesta sentirse satisfecho con un nivel de satisfacción promedio de 3.42.
- 3.14. En ambos casos, ninguno de los entrevistados manifestó sentirse muy satisfecho con su respectiva zona de llegadas
- 3.15. Entre las mejoras sugeridas que deberían hacerse en dichas zonas para que cumplan sus expectativas, se encuentran:
- Nacionales: Mejorar el trato del personal de seguridad (12%), colocar mangas (10%) y mejorar la decoración (8%).
 - Internacionales: Modernización del aeropuerto con más tecnología (11%), mejorar la decoración (10%) y colocar mangas (9%).

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS DE SALIDAS, LLEGADAS, Y TRÁNSITO

- 3.16. **Proceso de salida de pasajeros:** El servicio con mayor nivel de insatisfacción promedio corresponde al “Tiempo de espera en el hall principal y mezanine”. El aspecto relacionado con este servicio con mayor nivel de insatisfacción es el de “Cantidad de sillas disponibles” el cual ha sido evaluado como “insatisfecho” por aproximadamente, el 64% de los encuestados.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio
Acceso al Hall Principal	3.29
Proceso de Check – in counters	3.64
Pago del impuesto de salida (TUUA)	3.43
Tiempo de espera en el hall principal y mezanine	2.99
Perifoneo y pantallas de información de vuelos	3.38
Migraciones – Salida	3.27
Control de Seguridad Rayos X	3.70
Salas de embarque	3.60

- 3.17. **Proceso de llegada de pasajeros:** El servicio con mayor nivel de insatisfacción promedio corresponde al “Servicio de bus”. El aspecto relacionado con este servicio con mayor nivel de insatisfacción es el de “Cantidad asientos en el bus” el cual ha sido evaluado como “insatisfecho” por aproximadamente, el 38% de los encuestados. Sin embargo, es importante señalar, que aproximadamente un 34% llegó al terminal caminando, es decir, no utilizó el servicio del bus, por lo que la opinión de este grupo, no participa dentro de este segmento.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio
Recorrido desde el avión hasta el terminal*	3.77
Servicio de bus	2.54
Migraciones Llegadas	3.55
Servicio de recojo de equipajes	3.76
Aduanas	N/D

* Sólo los que llegaron al terminal caminando.
N/D: No disponible

- 3.18. **Proceso de pasajeros en tránsito / transferencia:** El servicio con mayor nivel de insatisfacción promedio, con respecto a todos los servicios evaluados, corresponde al “Servicio de recojo de equipajes”. El aspecto relacionado con este servicio con mayor nivel de insatisfacción es el de “Facilidad para ubicarse alrededor de las fajas” el cual ha sido evaluado como “insatisfecho” por aproximadamente, el 38% de los encuestados. Sin embargo, es importante considerar que este 38% representa, aproximadamente, a sólo el 13% del total de entrevistados y que tuvo que recoger sus maletas, por lo que la opinión del 87% restante no participa dentro de este segmento.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio
Recorrido desde el avión hasta el terminal*	3.77
Servicio de bus	3.83
Perifoneo y pantallas de información de vuelos	3.27
Servicio de recojo de equipajes	3.38
Control de Seguridad Rayos X	3.70
Salas de embarque	3.63

* Sólo los que llegaron al terminal caminando.

- 3.19. **Proceso de acompañantes:** Definitivamente, el servicio que cuenta con alto nivel de insatisfacción es el referente al área pública destinada para los acompañantes, básicamente, por la falta de sillas y la “cantidad de sillas disponibles” para esperar.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio
Área pública o de espera para acompañantes	2.66
Perifoneo y pantallas de información de vuelos	2.99
Módulo de Atención al cliente	3.89
Sistema de pago de playa de estacionamiento	3.30

NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS OPERATIVOS

- 3.20. Los resultados son los siguientes:

SERVICIO EVALUADO	Nivel de satisfacción promedio	Ranking General de importancia
Limpieza de los baños*	3.59	1
Cantidad de baños*	3.19	2
Cantidad de teléfonos públicos*	3.63	3
Ubicación de teléfonos públicos*	3.58	4
Cantidad de cajeros automáticos*	3.36	5
Ubicación de cajeros automáticos*	3.38	6
Variedad de restaurantes y cafes**	3.48	7
Variedad de tiendas o stands comerciales**	3.51	8
Cantidad de carritos portaequipajes***	3.59	9
Ubicación de carritos portaequipajes***	3.55	10
Estado general de carritos portaequipajes***	3.62	11

- * Evaluado por todos los segmentos de usuarios
- ** Evaluado por todos los segmentos, menos los pasajeros de llegadas
- *** Evaluado sólo por el segmento de pasajeros de salidas

SATISFACCIÓN GENERAL CON DIVERSOS ASPECTOS DEL AEROPUERTO

3.21. Los resultados, a nivel general y ordenados según orden de importancia, son los siguientes:

ASPECTO DEL AEROPUERTO EVALUADO	Nivel de satisfacción promedio	Ranking General de importancia
Señalización*	3.51	1
Nivel de seguridad dentro del aeropuerto**	3.56	2
Iluminación*	3.69	3
Atención del Personal**	3.59	4
Nivel de ruido ambiental*	3.40	5
Infraestructura**	3.28	6
Decoración*	3.34	7
Información sobre vuelos**	3.15	8
Equipamiento**	3.23	9
Limpieza dentro del aeropuerto*	3.79	10
Atención del personal de seguridad del aeropuerto**	3.68	11
Confort y comodidad dentro del aeropuerto**	3.10	12
Facilidades de transporte hacia el aeropuerto***	3.58	13
Tiempos de espera en general****	3.44	14
Frecuencia de vuelos**	3.58	15
Estacionamiento ***	3.37	16
Cantidad de líneas aéreas que llegan al aeropuerto**	3.55	17
Música ambiental**	2.27	18
Tiempo de conexión entre vuelos*****	3.13	19

- * Evaluado por todos los segmentos de usuarios
- ** Evaluado por todos los segmentos, menos los pasajeros de llegadas
- *** Evaluado por el segmento de pasajeros de salidas y acompañantes
- **** Evaluado sólo por el segmento de pasajeros de salidas
- ***** Evaluado sólo por el segmento de pasajeros en tránsito

3.22. Los segmentos de pasajeros de salidas, pasajeros en tránsito y los acompañantes en general, fueron preguntados acerca de qué mejoras se deberían realizar en cuanto a la infraestructura y equipamiento dentro del terminal para cumplir con sus expectativas:

- Aproximadamente, un 17% del total de encuestados, considera que no debería mejorarse nada o ningún aspecto relacionado con la infraestructura y equipamiento debería ser mejorado (33% de los en tránsito, 31% de los pasajeros de salidas y 7% de los acompañantes).
- Un 18% de los pasajeros que realizan vuelos al interior considera necesario instalar aire acondicionado dentro del terminal y un 12% considera necesario la instalación de mangas que facilite el transporte desde el avión hasta el terminal.
- El 12% de los pasajeros que realizan vuelos al exterior considera necesario la instalación de mangas para los diferentes vuelos y un 8% sugiere la instalación de televisores.
- Casi el 41% de los acompañantes proponen sugerencias relacionadas con la disponibilidad de asientos o sillas para esperar y con respecto a

la comodidad de las mismas. Un 10% también sugiere la instalación de televisores.

- Para el caso de los pasajeros en tránsito, sus sugerencias están también muy relacionadas con las sugerencias propuestas por los pasajeros de salidas, en tanto un 13% propone la instalación de mangas y otro 13% plantea la instalación de aire acondicionado.

4. CONCLUSIONES

4.1 Es importante mencionar que los principales hallazgos de esta encuesta son consistentes con los reclamos de los pasajeros en cuanto a la falta de espacio en los salones de migraciones y en el hall principal. Cabe señalar que el espacio de salón de migraciones de llegada se ha duplicado desde la inauguración del Terminal Internacional Temporal

5. RECOMENDACIONES

4.2 Ninguna.

Atentamente,

ENZO DEFILIPPI ANGELDONIS
Supervisor Comercial