INFORME N° 218-05-GS4-OSITRAN

A : Pablo Valle Cabieses
Gerente de Supervisión

De : Oscar Herrera Benavides
Supervisor Operaciones

Asunto : LAP - Primera Medición del Estudio de Satisfacción de los Pasajeros y Acompañantes 2005.

Fecha : 23 de agosto del 2005

1. OBJETIVO

Informar sobre los resultados de la Primera medición del Estudio de Satisfacción de los Pasajeros y Acompañantes del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – 2005, preparado por la empresa Consultores Asociados de Marketing, CAM PERÚ, para Lima Airport Partners, efectuando una comparación con los resultados del año 2004.

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 demás usuarios del AIJCH, a fin de establecer el grado de satisfacción de éstos por los servicios que se prestan.
- 2.2. Las mediciones del nivel de satisfacción con los servicios y facilidades del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) tienen por objetivo identificar aquellos servicios o facilidades que generan satisfacción o insatisfacción en los usuarios directos; es decir, pasajeros y acompañantes; durante su permanencia en el Terminal. Estas mediciones se realizan de manera anual y dos veces durante el año. Se realizan desde el año 2001 y contribuyen al análisis de cada uno de los servicios que forman parte del proceso atribuible a cada usuario.
- 2.3. Mediante Carta s/n recibida el 27 de julio del 2005, la empresa CAM PERÚ entregó el Informe Final de la Primera Medición del Estudio de Satisfacción de los Pasajeros y Acompañantes 2005, en representación de LAP.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES

- 3.1. Las personas entrevistadas fueron en su mayoría hombres, teniendo mayor incidencia en los pasajeros de Salida Nacional (63.9%) y Llegada Nacional (58.7%). El rango de edad más frecuente fue de 25 a 35 años en todos los segmentos evaluados.

- 3.2. El motivo principal de viaje de los entrevistados es el Turismo, sobretodo en los pasajeros en Tránsito (59%). Motivos de Trabajo o Negocios se presentan en mayor proporción entre los pasajeros de Salida Nacional (42.2), Salida Internacional (31.6%) y Llegada Nacional (31.1%).

4. SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS CON EL AIJCH.

4.1. EVALUACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO

El medio de transporte utilizado por los entrevistados es en primer lugar el Taxi de la calle entre los pasajeros de Salida Nacional (43.7%). Los de Salida Internacional usan principalmente Taxi de Compañía (48.9%). Los Acompañantes utilizan Auto Propio (38.5%). La evaluación del estacionamiento se condujo entre los que habían acudido en Auto Propio. De manera general el estacionamiento resulta bien calificado y los mejores aspectos son los de Señalización y Limpieza. Los de menor calificación son el Sistema Automatizado de Ingreso, el Tráfico y en menor medida la Iluminación.

En el segmento Acompañantes se evaluó también el Sistema de Pago del Estacionamiento; teniendo calificación positiva la Amabilidad del Personal de Caja y generando insatisfacción el Tiempo de Espera en Cola. Los aspectos de menor calificación son la Cantidad de Ventanillas en el Módulo y la Disponibilidad de Módulos de Pago.

4.2. EVALUACION DEL ACCESO AL HALL PRINCIPAL

El acceso es calificado muy positivamente por los entrevistados, destacando el Orden y espera para el ingreso y la Amabilidad del personal de Seguridad.

4.3. EVALUACION DEL PROCESO DE CHEQUEO DE PASAJEROS

Se evaluó el proceso entre los pasajeros de salida nacional e internacional, siendo calificado de manera positiva. Los aspectos mejor calificados fueron Amabilidad del Personal de Aerolíneas y la Rapidez de Atención en el Counter. El aspecto de menor calificación es la Disponibilidad de Counters por aerolínea.

4.4. EVALUACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Entre los Acompañantes se encontró que solo el 31.1% de ellos había hecho uso del Modulo de Atención al Cliente, calificándolo de manera positiva sin llegar a sobresaliente.

El aspecto mejor evaluado es la Amabilidad del Personal de Atención con un 84.7%. La rapidez para resolver Consultas y la Capacidad del Personal para atender Requerimientos obtienen un 78.3% de menciones satisfactorias.

El menor evaluado es el Tiempo de Espera, donde 23.9% no están satisfechos.

4.5. EVALUACIÓN DEL PAGO DEL IMPUESTO DE SALIDA - TUUA

Evaluación del proceso hecha entre los pasajeros de salidas Nacional e Internacional y se obtuvo calificación positiva.

El aspecto más destacado es la Amabilidad del Personal, seguido por el Tiempo de Espera en Cola. La Disponibilidad de Ventanillas y la Rapidez en la Atención logran calificaciones positivas.

Esta evaluación fue hecha antes de la implementación de dos ventanillas adicionales.

4.6. EVALUACION DEL SERVICIO DE MIGRACIONES

Los pasajeros de Salida y Llegada Internacional preguntados sobre el proceso de control de migraciones dan una calificación general positiva. La satisfacción de los pasajeros de Salida Internacional es mayor que la de los de Llegada Internacional.

La calificación de Muy Satisfecho entre los de Llegada Internacional es de 6.6%, mientras que los de Salida Internacional llegan al 12.0%

En ambos segmentos el aspecto mejor evaluado es la Amabilidad del Personal de Migraciones, seguido de la Rapidez en la revisión y sellado de Documentos.

4.7. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE EMBARQUE

La evaluación se efectuó entre pasajeros de Salida Nacional, Salida Internacional y Tránsitos. Los resultados dan una calificación general positiva, obteniendo el Control de Rayos Equis un 10.0% de Muy Satisfecho entre los pasajeros de Salida Nacional.

Los pasajeros de Salida Internacional muestran una calificación más positiva que los de Salida Nacional.

El aspecto mejor calificado es la Disponibilidad de Sillas en las salas de embarque.

4.8. EVALUACION DEL SERVICIO DE PERIFONEO Y ANUNCIO DE VUELOS

Los pasajeros en Transito muestran un 20.0% de Muy Satisfechos, tanto de manera general como en cada ítem evaluado.

Este servicio obtiene resultados positivos en su calificación general; siendo los aspectos susceptibles de mejora la Claridad y Nitidez y la Disponibilidad de Paneles y Pantallas.

Los pasajeros de Salida Internacional y los Acompañantes dan menores calificaciones que el resto de los segmentos, siendo los Acompañantes los que otorgan menores puntajes, en aspectos generales y puntuales.

4.9. EVALUACION DEL PROCESO DE DESEMBARQUE

Proceso evaluado entre pasajeros de Llegada Nacional, Llegada Internacional y Tránsitos. Las puntuaciones generales son positivas, pero en Llegada Nacional la satisfacción es poco intensa (8.6% Muy Satisfechos). Califican positivamente el Tiempo de Espera para bajar del Avión, y se debe mejorar las Indicaciones adecuadas del Personal de la Aerolínea

Entre los pasajeros de Llegadas Internacionales y Tránsitos se ha evaluado el desembarque por Mangas y por Buses; en ambos casos el resultado es bastante positivo.

Aspecto mejor evaluado es la Limpieza de Mangas y el que debe mejorar es la Limpieza de Buses.

Los Tránsitos califican muy positivamente el proceso en ambas modalidades.

4.10. EVALUACION DEL PROCESO DE ENTREGA DE EQUIPAJES

Evaluación hecha entre los mismos segmentos que el Proceso de Desembarque. Pasajeros de Llegada Nacional presentan una satisfacción general con un 4.6% de Muy Satisfechos. Mejor calificación la Lectura de las Pantallas de Información y Orden y Limpieza del salón de equipajes.

Las más bajas calificaciones son para Tiempo de Espera y Trato de las Maletas.

Los pasajeros en Tránsito califican positiva pero poco intensa de manera general; y muy intensa en puntos específicos como Orden y Limpieza (38.9%) y Disponibilidad de coches para Equipajes (30.6%).

Pasajeros de Llegada Internacional dan calificaciones más bajas y presentan mayor cifra de Insatisfacción.

4.11. EVALUACION DE LOS DEMÁS SERVICIOS DEL AIJCH

Los servicios que ofrece el AIJCH son calificados de manera muy positiva. Los pasajeros en Tránsito muestran un 22.0% de Muy Satisfechos. Uno de los ítems de menor calificación es la Disponibilidad de Coches para Equipaje (evaluación efectuada antes de la llegada del lote de 1080 coches).

Asimismo se encuentra menor satisfacción en los aspectos que evalúan a las tiendas y restaurantes, debido a que una considerable proporción en todos los segmentos no ha hecho uso de esos servicios. Igual situación para el caso de Servicios Higiénicos y Teléfonos Públicos donde una amplia proporción no responde sobre estos ítems

Los pasajeros en Tránsito califican muy positivamente los servicios ofrecidos, con una considerable intensidad en su satisfacción.

Los pasajeros de Llegada Internacional presentan mayor intensidad en su satisfacción pero un menor nivel de respuesta en los rubros Servicios Higiénicos y Teléfonos Públicos. Mientras que los de Llegada Nacional presentan menor satisfacción que los otros segmentos.

El nivel de satisfacción promedio general aumenta en los niveles de satisfacción promedio de cada uno los usuarios. Así se tiene la siguiente evolución:

USUARIO	Nivel de satisfacción promedio			
	Abril 2005	Dic. 2004	Abril 2004	Dic. 2003
Pasajeros de Salida Internacional	4,17	3.43	3.47	3.21
Pasajeros de Salida Nacional	4,17	3.43	3.57	3.46
Pasajeros en Tránsito / Transferencia	4,19	3.35	3.81	3.53
Acompañantes	3,84	3.18	3.26	3.23

9.1 De la comparación anterior, se puede observar un aumento en los indicadores: Pasajeros en Tránsito/Transferencia (25%), Pasajeros de Salida Nacional e Internacional (21.5%), y Acompañantes (20.7%).

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS DE SALIDAS, LLEGADAS, TRÁNSITO / TRANSFERENCIA y ACOMPAÑANTES EN GENERAL

1. **Proceso de embarque de pasajeros:** todos los pasajeros, peruanos y extranjeros, que realizan viajes al interior o al exterior del país.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio			
	Abril 2005	Dic. 2004	Abril 2004	Dic. 2003
Acceso al Hall Principal	4.02	3.5	3.44	3.29
Proceso de Check - in counters	3.89	3.86	3.86	3.64
Pago del impuesto de salida (TUUA)	3.95	3.29	3.26	3.43
Migraciones - Salida	3.82	3.56	3.42	3.27
Control de Seguridad Rayos X	3.89	3.76	3.81	3.70
Salas de embarque	4.06	3.81	3.75	3.60

Se aprecia un incremento en el nivel de satisfacción promedio en la segunda medición respecto a la primera. Analizando cada parámetro tenemos que:

- a. Acceso al Hall Principal se ha incrementado en 14.8% su nivel de satisfacción debido a dos atributos: Orden en la espera para el ingreso y la amabilidad del personal de Seguridad.
- b. Proceso de Check In counters se ha incrementado ligeramente (0.7%) su satisfacción y los atributos son: Amabilidad del personal de la aerolínea y rapidez en la atención en el counter. El aspecto de menor calificación es la Disponibilidad de counters por aerolínea.
- c. Pago de la TUUA ha incrementado su nivel de satisfacción en 20% por la rapidez en la atención, tiempo de permanencia en cola, amabilidad del personal y disponibilidad de ventanillas.
- d. Migraciones – Salida incrementa en 7.3% su nivel de satisfacción. Los atributos son la rapidez en la revisión y sellado de documentos y el trato y amabilidad del personal.
- e. Control de Seguridad, rayos incrementa su nivel de satisfacción en 3.4%
- f. Salas de Embarque incrementa su nivel de satisfacción en 6.5%. Aspecto mejor evaluado, disponibilidad de asientos.

2. **Proceso de desembarque de pasajeros:** todos los pasajeros, peruanos y extranjeros, que vienen del interior o del exterior del país.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio			
	Abr. 2005	Dic. 2004	Abr. 2004	Dic. 2003
Servicio de Mangas	4.29	n/a		
Servicio de bus	4.06	4.02	4.09	2.54
Migraciones Llegadas	3.82	3.65	3.85	3.55
Servicio de recojo de equipajes	3.82	3.71	3.86	3.76

- a. El servicio de mangas obtiene un resultado positivo entre los pasajeros que usaron el servicio, aproximadamente un 40% embarcaron o desembarcaron por mangas..
 - b. Servicio de Bus ha incrementado ligeramente, (0.9%) su nivel de satisfacción, el atributo considerado como debilidad es la limpieza.
 - c. Migraciones Llegadas ha aumentado en 4.6% su nivel de satisfacción, Los aspectos mejor calificados son amabilidad del personal y rapidez en la revisión y sellado de documentos.
 - d. Servicio de Entrega de Equipajes ha aumentado en 2.96% su nivel de satisfacción; principalmente la lectura de las pantallas de información y el orden y limpieza de las fajas. Las debilidades son el tiempo de espera y el trato a las maletas.
- 3. Proceso de pasajeros en transito/transferencia:** todos los pasajeros, peruanos y extranjeros que realizan conexiones de un vuelo a otro, utilizando como punto intermedio dentro de su recorrido al AIJCH.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio			
	Abr 2005	Dic. 2004	Abril 2004	Dic. 2003
Servicio de bus	4.19	4.04	4.05	3.83
Perifoneo y pantallas de información de vuelos	4.05	2.70	3.75	3.27
Entrega de Equipajes	3.8	3.96	4.00	3.38
Control de Seguridad Rayos X	4.10	3.87	3.94	3.70
Salas de embarque	4.19	4.29	4.01	3.63

- a. Servicio de Bus ha aumentado en 3.7% su nivel de satisfacción según los resultados observados.
 - b. Peritoneo y pantallas de información de vuelos a aumentado en 49% su nivel de satisfacción.
 - c. Entrega de Equipajes a disminuido en -4.0% su nivel de satisfacción, los atributos débiles son Cantidad de coches para equipaje y Trato de maletas.
 - d. Control de Seguridad Rayos X ha aumentado su nivel de satisfacción en 5.9%, obteniendo un 10% de muy satisfechos.
 - e. Salas de Embarque han disminuido su nivel de satisfacción en -2.3%.
- Llama la atención la disminución del nivel de satisfacción de los pasajeros tránsitos con la entrega de equipajes, servicio que es utilizado en un muy bajo porcentaje, ya que usualmente el equipaje es facturado en el punto de origen hasta el punto de destino final.
- Asimismo la disminución de la satisfacción con las salas de embarque se contradice con el aumento manifestado por los pasajeros que originan su vuelo en Lima.
- Se observará la siguiente medición para ver si la tendencia de mantiene.

3. **Proceso de acompañantes en general:** todas las personas, en su mayoría peruanas, que vienen a recibir o a despedir a familiares, amistades y otros.

SERVICIO / FACILIDAD EVALUADO (A)	Nivel de satisfacción promedio			
	Abr 2005	Dic. 2004	Abr 2004	Dic. 2003
Área pública o de espera para acompañantes	3.53	2.82	2.60	2.66
Perifoneo y pantallas de información de vuelos	3.66	3.01	3.34	2.99
Módulo de Atención al cliente	3.74	3.79	3.78	3.89

- El Área de espera a incrementado su nivel de satisfacción en 25% al ser puestas en servicio las áreas correspondientes al Perú Plaza, mezanine y extremos norte y sur del Hall de pasajeros.
- Perifoneo y pantallas de información de vuelos han aumentado en 21.5% su nivel de satisfacción.
- Módulo de Atención al Cliente, decrece su nivel de satisfacción en -1.3%, encontrándose que solo el 31.1% de los encuestados había hecho uso del módulo. El ítem menor evaluado es el Tiempo de Espera, en donde el 23.9% no están satisfechos.

SATISFACCIÓN GENERAL CON SERVICIOS OPERATIVOS (BÁSICOS) DEL AEROPUERTO

Todos los segmentos de usuarios manifestaron su nivel de satisfacción con respecto a determinados servicios denominados “operativos” o básicos. Los resultados del nivel de satisfacción promedio, se muestran en el cuadro siguiente, según la valoración del total de encuestados.

SERVICIO EVALUADO*	Nivel de satisfacción promedio			
	Abril 2005	Dic. 2004	Abr 2004	Dic. 2003
Limpieza de los baños	4.17	3.82	3.81	3.59
Cantidad de baños	4.05	3.37	3.38	3.19
Cantidad de teléfonos públicos	3.89	3.70	3.76	3.63
Ubicación de teléfonos públicos	N/d	3.56	3.67	3.58
Cantidad de cajeros automáticos	4.22	3.52	3.48	3.36
Ubicación de cajeros automáticos	N/d	3.52	3.48	3.38
Variedad de restaurantes y cafés	N/d	3.43	3.57	3.48
Variedad de tiendas o stands comerciales	N/d	3.45	3.51	3.51
Cantidad de carritos portaequipajes	3.95	3.65	3.91	3.59
Ubicación de carritos portaequipajes	N/d	3.78	3.88	3.55
Estado general de carritos portaequipajes	N/d	3.78	3.86	3.62

* Cada servicio ha sido evaluado por los usuarios que han tenido acceso a los mismos
N/d: No hay datos.

Todos los parámetros han tenido variaciones positivas: Limpieza de Baños 9.1%. Cantidad de baños 20.1%. Cantidad de Teléfonos Públicos 5.1%. Cantidad de Cajeros Automáticos 19.8%. Cantidad de coches portaequipajes 8.2% (medición hecha antes de la llegada del lote de los 1080 coches).,

SATISFACCIÓN GENERAL CON OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AEROPUERTO

Todos los segmentos de usuarios manifestaron su nivel de satisfacción con respecto a determinados aspectos del aeropuerto y que están básicamente relacionados con la infraestructura y equipamiento del terminal así como aquellos aspectos propios de un aeropuerto. Los resultados del nivel de satisfacción promedio se muestran en el cuadro inferior, según la valoración del total de encuestados.

ASPECTO DEL AEROPUERTO EVALUADO*	Nivel de satisfacción promedio			
	Abr 2005	Dic. 2004	Abr 2004	Dic. 2003
Infraestructura y equipamiento	4,20	3.19	3.33	N/D
Atención del personal de seguridad del aeropuerto	4,12	3.51	3.64	N/D
Nivel de seguridad dentro del aeropuerto	4,07	3.60	3.70	3.56
Limpieza del aeropuerto	4,19	3.69	3.83	3.79
Iluminación	3,57	3.65	3.84	3.69
Señalización	4,10	3.36	3.43	3.51
Decoración	N/d	2.95	3.03	3.34
Información sobre vuelos	N/d	3.10	3.37	3.15
Frecuencia de vuelos	N/d	3.25	3.53	3.58
Cantidad de líneas aéreas que llegan al aeropuerto	N/d	3.14	3.52	3.55
Estacionamiento (tamaño, espacio, precios)	4.61	3.31	3.36	3.37
Facilidades de transporte hacia el aeropuerto	N/d	3.50	3.47	3.58
Tiempos de espera en general: counter, aduanas)	4.00	3.39	3.57	3.44
Servicio de entrega de equipajes	3.81	3.48	3.59	N/A
Confort y comodidad dentro del aeropuerto	4.05	3.00	3.00	3.10
Música ambiental	N/d	2.08	2.23	2.27
Nivel de ruido ambiental	N/d	3.24	3.15	3.40

* Cada aspecto ha sido evaluado por los usuarios que han tenido acceso a los mismos.
N/d: No hay datos

El nivel de satisfacción general con el aeropuerto ha aumentado con respecto a la medición efectuada en diciembre del 2004, efecto de la puesta en operaciones de las obras de ampliación y remodelación en febrero del 2005.

Es preciso tener en cuenta que la actual medición, hecha sobre un aeropuerto prácticamente nuevo, se está comparando con la medición de diciembre del 2004, en la que las condiciones del aeropuerto, propias de un proceso de remodelación, dejaba que desear en cuanto a facilidades y comodidad. La comparación de esta medición con la segunda, a efectuarse en diciembre del presente año, dará una clara imagen del sostenimiento, aumento o disminución de los niveles de satisfacción de pasajeros y acompañantes.

Atentamente,

OSCAR HERRERA BENAVIDES
Supervisor Operaciones

HR 5782
5964