

INFORME N° 251-05-GS4-OSITRAN

A : Pablo Valle Cabieses
Gerente de Supervisión

De : Oscar Herrera Benavides
Supervisor Operaciones

Asunto : LAP – Primera Medición del Estudio de Satisfacción de las Aerolíneas y Concesionarios 2005.

Fecha : 13 de septiembre del 2005

1. OBJETIVO

Informar sobre los resultados de la Primera medición del Estudio de Satisfacción de las Aerolíneas y Concesionarios Comerciales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - 2005, preparado por la empresa Consultores Asociados de Marketing, CAM PERU, 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 acompañantes, y demás usuarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chavez (AIJCH), a fin de establecer el grado de satisfacción de éstos por los servicios que se prestan.
- 2.2. La finalidad del estudio de las mediciones es determinar el nivel de satisfacción de las aerolíneas y concesionarios comerciales respecto a los servicios y las instalaciones del AIJCH y respecto a la administración de LAP; igualmente identificar las oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos a los usuarios.

Estas mediciones se realizan desde el año 2001 en forma semestral 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 12 de agosto del presente año, la empresa CAM PERÚ entregó el Informe Final Corregido de la Primera Medición del Estudio de Satisfacción de Concesionarios y Líneas Aéreas 2005.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- 3.1. De acuerdo a lo consignado en el Resumen Ejecutivo, esta encuesta ha sido realizada empleando la técnica de la entrevista personal cara a cara previa cita, aplicada a las personas encargadas de los diferentes concesionarios y aerolíneas. Se aplicaron tres cuestionarios, proporcionados por LAP, a cada tipo de usuario, Concesionario Comercial, Aerolínea de Pasajeros, Aerolínea de Carga, cada uno diseñado específicamente para cada segmento.
- 3.2. Se aplicó un criterio de selección muestral acorde con el tamaño del universo de establecimientos con que se cuenta.

La distribución muestral que la siguiente:

| Segmento | Universo | Muestra |
|----------------------------|----------|---------|
| Concesionarios Comerciales | 41 | 37 |
| Aerolíneas de Pasajeros | 23 | 21 |
| Aerolíneas de Carga | 5 | 5 |

- 3.3. La encuesta ha sido realizada en forma separada a las aerolíneas de transporte de pasajeros, a las aerolíneas de transporte de carga, y a los concesionarios comerciales en el AIJCH.
- 3.4. Con el fin de poder realizar comparaciones, a continuación se mostrará los resultados obtenidos en esta encuesta, así como aquellos obtenidos en encuesta similar realizada en el mes de abril del 2004 por la empresa Ad Hoc Research.
- 3.5. Se tomará en consideración las encuestas realizadas por el propio LAP en octubre del 2003.

SATISFACCIÓN DE AEROLÍNEAS DE PASAJEROS

3.6. Servicios de Plataforma

Presentan un 61.9% de satisfacción positiva con un 14.3% de Muy Satisfechos.

Dentro de estos servicios el Abastecimiento de combustible alcanza 61.9% de satisfacción, la Disposición de Residuos obtiene un 61.9% de satisfacción positiva y Catering 81.0%. El servicio de Bus 32.1%, las Mangas-PLB 42.9% (tarifas?) y Asignación de puestos de estacionamiento 47.6%, son los servicios menos calificados.

Los aspectos a mejorar son Estacionamiento 14.3% y Deficiente Demarcación 9.5%.

3.7 Central de Comunicación Operativa (CCO)

Obtiene un 57.1% de Satisfacción Positiva.

La Coordinación de Buses obtiene 61.9% de Satisfacción Positiva. La Coordinación de Mangas-PLB 47.6%, La coordinación Para la Apertura de

Puertas y el Cierre de Puertas muestra un 47.6% de Satisfacción Positiva y la Capacidad para resolver Problemas 42.9%.

Aspectos a mejorar: Mejor Coordinación del atraso de Vuelos 9.5%, Mejor trato de los empleados 9.5% y Mayor rapidez en abrir y cerrar puertas 4.8%.

3.8 Zona de Check In

Presenta una satisfacción positiva de 42.9% con un 4.8% de Muy Satisfechos

Espacios que disponen dentro del aeropuerto presenta un 57.1% de satisfacción positiva. Disponibilidad de Mostradores/Counters presenta una satisfacción de 42.9% y el Sistema CUTE obtiene 52.4% positivo. Las Balanzas del Check In obtienen solamente 38.1% de satisfacción. Mantenimiento de las Fajas logra 52.4 5 positivo. Disponibilidad del área de equipaje logra 61.9% de satisfacción y la Limpieza del área de Check In logra solamente 38.15 de satisfacción.

Aspectos a mejorar: Mejor actitud y trato del personal 23.8% y Perfeccionar el sistema de Fajas 14.3%.

3.9 Zona de Pasajeros

Obtiene un 52.4% de satisfacción positiva, con un 4.8% de Muy Satisfechos

Salas de Embarque: Limpieza logra un 85.7% de satisfacción, Disponibilidad 47.6%, Comodidad 47.6% y Equipamiento 52.4%.

Control de Rx presenta 61.9% de satisfacción. Trato del personal de Seguridad Rx 52.4%.

Servicio del pago del TUUA, 47.6% de satisfacción solamente por parte de las aerolíneas. Sin embargo los pasajeros internacionales de salida muestran un 74.3% de Satisfechos y 12.2% de Muy Satisfechos. A su vez los pasajeros nacionales de salida expresan un 73.7% de Satisfechos y 11.1% de Muy Satisfechos. (Ver Primera Encuesta de Usuarios y Acompañantes 2005).

El servicio de Migraciones de Salida obtiene un magro 23.8% de satisfechos, con un 19.0% de Insatisfechos y un 28.6% de Muy Insatisfechos.

Servicio de Perifoneo: Claridad del sonido 66.7% de satisfacción, Alcance del audio 57.1%, Perifoneo dentro de las salas de embarque 76.2%, Atención a solicitudes de perifoneo 71.4%.

Sistema de Información FIDS: Disponibilidad de paneles y pantallas 57.1% de Satisfacción, Lectura de Pantallas 66.7% y Ubicación de las mismas solamente 42.9% de calificación positiva. La Lectura de las pantallas sobre los counters presenta 76.2% de satisfacción, Flexibilidad para cambiar la información 66.7% y Ubicación de las pantallas 71.4%.

3.10 Zona de Llegadas

Obtiene un 38.1% de satisfacción positiva.

Asignación de Fajas 42.9% de satisfacción positiva, Vías de acceso al área de Llegadas 52.4%, Servicio de Aduanas un bajo 38.1% y Servicio de Migraciones un muy bajo 23.8% de satisfacción, Servicio de información en pantallas 71.4%.

Sugerencias de Mejoras: Mas personal en Migraciones 19.0% y Mejorar el trato y amabilidad del personal 9.5%.

3.11 Servicios Generales

Satisfacción general 57.1%

Infraestructura y Equipamiento 61.9% de satisfacción positiva, Atención del Personal del AIJCH 66.7%, Nivel de Seguridad del AIJCH 66.7%, Señalización 61.9%, Iluminación 85.7%, Conformidad con los servicios/productos de tiendas o restaurantes 61.9%. Servicios Higiénicos: Disponibilidad 38.1%, Limpieza 38.1%.

Se sugiere mejorar el Trato y la amabilidad 23.8%, la Señalización 23.8% y más Fajas 14.3%.

3.12 Satisfacción General de la Gestión

Satisfacción positiva 66.7% Muy Satisfechos 9.5% e Insatisfechos 9.5%.

Gestión del Jefe de Aeropuerto 61.9% de satisfacción, Supervisor de Terminales 57.1%.

Relación que mantienen las aerolíneas con la Administración del AIJCH calificada como Muy Buena por un 71.4% y Ni Buena ni Mala por un 28.6%.

| | | nivel de satisfacción promedio | | | |
|---|---|--------------------------------|---------|--------|-----------|
| | | 2005-I | 2004-II | 2004-I | 2003 - II |
| 1 | Catering | 4.23 | 4.26 | 4.26 | N.E. |
| 2 | Relación con la Administración LAP | 3.71 | 3.90 | 3.94 | 4.05 |
| 3 | Ground handling | 4.13 | N.E. | 3.89 | N.E. |
| 4 | Servicio de Mangas-PLB | 3.20 | N.E. | N.E. | N.E. |
| 5 | Servicio de Perifoneo | 3.74 | 3.84 | 3.84 | N.E. |
| 6 | Sistema de uso compartido de mostradores | 3.73 | 3.77 | 3.77 | N.E. |
| 7 | Servicio de Abastecimiento de Combustible | 3.72 | 3.72 | 3.72 | 3.34 |
| 8 | Jefatura del Aeropuerto | 3.74 | 3.58 | 3.58 | N.E. |

N.E. = No evaluado

El cuadro anterior muestra que, en términos generales, los aspectos mostrados han mantenido sus niveles, si bien la "Relación con la Administración LAP" ha continuado descendiendo ligeramente, hecho que pudiera atribuirse a la existencia de temas puntuales que han sido causa de desentendimiento entre las aerolíneas y la administración LAP, con los temas de Puentes de Abordaje y TUUA para pasajeros en tránsito..

SATISFACCIÓN DE AEROLÍNEAS DE CARGA

Para este segmento se presentan indicadores en **términos de puntajes promedio en una escala del 5 (Muy satisfecho) al 1 (Muy insatisfecho)**, dado el tamaño de muestra 5 (universo 5).

3.13 Espacios Comerciales

Solo dos aerolíneas declaran disponer de espacios dentro del aeropuerto y presentan una satisfacción promedio de 3.0 con estos espacios. Plataforma y Posiciones remotas califican en 3.4 en la escala de satisfacción

3.14 Servicios Recibidos:

Asignación de Puestos de estacionamiento 3.2
Amabilidad del Supervisor de Plataforma 4.0
Capacidad de resolver problemas de Supervisor de Plataforma 3.8
Servicio de Plataforma 3.8
Jefatura de Aeropuerto 3.2

3.14 Servicios Indirectamente Recibidos

Aduanas:
Amabilidad y Trato del oficial de Aduanas 3.2
Rapidez en la atención del oficial 2.8
Presentación/Apariencia del oficial 5.0
Capacidad para resolver problemas 2.8
Cantidad de personal por turno de Aduanas 2.6
Servicio general proporcionado por el oficial de Aduanas 3.4
Servicio de Combustible 3.6
Servicio de Groundhandle 4,5
Terminales de almacenamiento 4.2

3.15 Servicios brindados por Terceros

Pronósticos meteorológicos 3.7
Información de Vuelo 3.0
Control de Tránsito Aéreo 3.8
Estacionamiento 3.3

3.16 Satisfacción General con el AIJCH

Las aerolíneas cargueras presentan una calificación de 3.0 puntos en una escala del 1 al 5.

| | | Nivel de Satisfacción Promedio | | | |
|----|--|--------------------------------|---------|--------|-----------|
| | | 2005-I | 2004-II | 2004-I | 2003 - II |
| 1 | Jefatura del Aeropuerto | 3.20 | 4.50 | 4.50 | N.E. |
| 2 | Asignación de puestos estacionamiento | 3.20 | | | |
| 3 | Servicio de Plataforma | 3.80 | 4.33 | 4.33 | 3.67 |
| 4 | Servicio Ground handling | 4.50 | 4.33 | 4.33 | N.E. |
| 5 | Terminales de Almacenamiento | 4.20 | 4.33 | 4.33 | N.E. |
| 6 | Satisfacción con el AIJCH | 3.00 | | | |
| 7 | Capacidad de resolver problemas Supervisor de Plataforma | 3.80 | 4.00 | 4.00 | 3.67 |
| 8 | Espacios Comerciales | 3.00 | N.E. | 4.00 | N.E. |
| 9 | Relación con LAP | 3.20 | 3.80 | 3.80 | 3.33 |
| 10 | Plataforma y posiciones remotas | 3.40 | N.E. | 3.75 | 3.00 |

| | | | | | |
|----|--|------|------|------|------|
| 11 | Amabilidad y trato del oficial de Aduanas | 3.2 | | | |
| 12 | Rapidez en la atención | 2.80 | N.E. | 3.75 | 3.33 |
| 13 | Presentación Inspector de carga | 5.00 | N.E. | 3.67 | N.E. |
| 14 | Capacidad de resolver problemas del oficial de Aduanas | 2.80 | N.E. | 3.67 | 2.67 |
| 15 | Cantidad de personal | 2.60 | N.E. | 3.67 | 2.33 |
| 16 | Servicio de Combustible | 3.60 | | | |

N.E. = No evaluado

Según el cuadro anterior, los niveles han descendido en aspectos como Jefatura de Aeropuerto, Servicio de Plataforma, Relación con LAP.

Es de tener en cuenta que la remodelación del AIJCH no a traído beneficios a las aerolíneas cargueras, en la misma medida que a las de pasajeros.

SATISFACCIÓN DE CONCESIONARIOS COMERCIALES

3.17 Los concesionarios comerciales se encuentran Muy Satisfechos (10.8%) y Satisfechos (56.8%) con respecto a los Espacios Comerciales en general. Respecto al Acceso a su Negocio, el 8.1% se encuentra Muy Satisfecho y el 59.9% Satisfecho. Sin embargo un 32.4% muestra insatisfacción con la Señalización.

3.18 Los Servicios Recibidos presentan en forma general una Satisfacción Positiva, siendo los atributos más sobresalientes: Infraestructura y Equipamiento 16.2% Muy Satisfecho y 73.0% Satisfecho; Iluminación 10.8% Muy Satisfecho y 78.4% Satisfecho; Limpieza en las Áreas Públicas 8.1% Muy Satisfecho y 75.7% Satisfecho, Seguridad 13.5% Muy Satisfecho y 62.5% Satisfecho; Amabilidad y trato del Personal de Seguridad 210:8% Muy Satisfecho y 62.2% Satisfecho.

Los tres aspectos más importantes para los Concesionarios son: Nivel de Seguridad del Aeropuerto, Señalización y Trato y amabilidad del Personal de Seguridad.

Expresan deseo de mejora en Señalización (24.3%), Mayor Seguridad (10.8% y Mayor rapidez en la atención al ingresar (8.1%).

GESTIÓN DE LAP

3.16 Comunicación y Coordinación entre el Concesionario y la Administraron obtiene solo un 37.8% de satisfacción positiva; Capacidad de Resolver Problemas a los Concesionarios presenta 45.9% de satisfacción positiva y la Disposición para Atender Requerimientos del Concesionario solo alcanza el 45.9% de satisfacción positiva.

La Gestión del Supervisor de Zona obtiene 43.2% de satisfacción positiva y el Jefe de Aeropuerto obtiene 56.8%. Un 67% de los concesionarios no ha tenido gestiones con dichos funcionarios de LAP.

La gestión de Administración Comercial obtiene 56.7% de satisfacción positiva.

Los aspectos a mejorar en la gestión son Mejor Comunicación/Coordinación (48.6%); Mejor y Mayor atención (16.2%) y Respuesta rápida de consultas (8.1%).

SATISFACCIÓN GENERAL

3.17 De manera general, los concesionarios se encuentran satisfechos positivamente con las Instalaciones, Infraestructura y Servicios Operativos de LAP en un 86.5%.

Un 70.3% de concesionarios se encuentran Satisfechos con la Administración de LAP y un 10.8% Muy Satisfechos.

| | | Nivel de Satisfacción Promedio | | | |
|---|--|--------------------------------|---------|--------|-----------|
| | | 2005-I | 2004-II | 2004-I | 2003 - II |
| 1 | Jefatura del Aeropuerto | 3.92 | 3.92 | 3.92 | N.E. |
| 2 | Relación con la administración de LAP | 3.30 | 3.90 | 3.90 | 4.18 |
| 3 | Labor del supervisor de Zona | 3.71 | N.E. | 3.86 | N.E. |
| 4 | Seguridad dentro del aeropuerto | 3.78 | N.E. | 3.76 | 3.38 |
| 5 | Calificación de la gestión de LAP | 3.81 | N.E. | 3.68 | 3.55 |
| 6 | Ubicación del negocio (acceso) | 3.68 | N.E. | 3.66 | 2.77 |
| 7 | Facilidad ingreso de mercadería | 3.23 | 3.60 | 3.60 | N.E. |
| 8 | Satisfacción con el AIJCH | 3.87 | 3.55 | 3.55 | 3.55 |
| 9 | Infraestructura y servicios operativos | 4.09 | N.E. | 3.24 | N.E. |

N.E. = No evaluado

4. CONCLUSION

4.1. El nivel de satisfacción respecto al AIJCH y a la gestión de LAP, se puede resumir, en promedio, según lo opinado por las aerolíneas de pasajeros, aerolíneas de carga y concesionarios comerciales, de la forma siguiente:

Nivel de satisfacción con Instalaciones, Infraestructura y Servicios operativos del AIJCH: 71.0%

Nivel de satisfacción con la Administración de LAP: 67.5%

- 4.2 Es necesario tener en cuenta que la actual medición, hecha sobre un aeropuerto prácticamente nuevo, se está comparando con la medición efectuada en diciembre del 2004, con las instalaciones en proceso final de remodelación.
La comparación de esta medición con la segunda, a efectuarse en diciembre del presente año, dará una clara imagen de los los niveles de satisfacción

Atentamente,

OSCAR HERRERA BENAVIDES

Supervisor Operaciones

HR 5999-6166
Cc GG
OHB