

INFORME N° 385-04-GS-C1-OSITRAN

A : Jorge Alfaro Martijena
Gerente de Supervisión

De : Wilder Pereyra Acuña
Gerente de Supervisión

Fernando Llanos Correa
Supervisor Comercial

Asunto : Encuesta “Satisfacción de Aerolíneas y Concesionarios con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y la Administración LAP”.

Fecha : 28 de octubre de 2004

1. OBJETIVO

Informar sobre los resultados de la encuesta “Satisfacción de Aerolíneas y Concesionarios con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y la Administración LAP”.

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 Chávez (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 20 de setiembre de 2004, la empresa Ad hoc Research entregó el informe final del Estudio “Satisfacción de Aerolíneas y Concesionarios con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y la Administración LAP” .

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- 3.1. De acuerdo a lo consignado en la ficha técnica respectiva, esta encuesta ha sido realizada del 12 al 27 de agosto del 2004. Asimismo, para los fines de esta encuesta se considera la siguiente escala de calificación de los servicios brindados a través de la infraestructura del AIJCH, y/o por la empresa Lima Airport Partners S.R.L.:

- 1 significa “muy insatisfecho”
- 3.5 significa “ni muy satisfecho/ ni muy insatisfecho”
- 5 significa “muy satisfecho”,

- 3.2. La encuesta ha sido realizada en forma separada a las aerolíneas de transporte de pasajeros, a las aerolíneas de transporte de carga, y a las empresas que tienen la concesión de diferentes servicios en el AIJCH. Por tal motivo, a continuación se resume los principales resultados de cada una de las encuestas formuladas.
- 3.3. Con el fin de poder realizar comparaciones, a continuación se mostrará los resultados obtenidos en esta encuesta, así como aquellos obtenidos en encuestas similares realizadas durante el año 2003.
- 3.4. Se tomará en consideración las encuestas realizadas por Cimaresearch Perú S.A. en julio del 2003, y por el propio LAP en octubre del mismo año.
- 3.5. Se debe mencionar que para poder realizar comparaciones entre estas encuestas, ha sido necesario compatibilizar en la medida de lo posible, los criterios y calificaciones utilizadas en la encuesta realizada por LAP, con aquellas utilizadas por las empresas encuestadoras.

SATISFACCIÓN DE AEROLÍNEAS DE PASAJEROS

- 3.6. Las aerolíneas comerciales que prestan servicios de transporte de pasajeros presentan un nivel de satisfacción general con el servicio que actualmente reciben por parte de la administración de LAP, por debajo del promedio. Aunque se aprecia que estas aerolíneas conocen de las mejoras sustanciales respecto de la administración anterior a LAP, también les queda bien claro que aún falta para llegar a un nivel óptimo, tanto en infraestructura como en el servicio general.
- 3.7. En ese sentido se observan a continuación los aspectos que han obtenido calificaciones por encima del promedio:

	Fortalezas	Nivel de satisfacción promedio		
		2004	2003 - II	2003 - I
1	Catering	4.26	N.E.	4.40
2	Calificación de la Administración LAP	4.06	4.13	3.10
3	Relación con la Administración LAP	3.94	4.05	3.70
4	Groundhandling	3.89	N.E.	3.90
5	Servicio de Perifoneo	3.84	N.E.	3.73
6	Sistema compartido uso de mostradores	3.77	N.E.	3.67
7	Servicio de Abastecimiento de Combustible	3.72	3.34	3.00
8	Jefatura del Aeropuerto	3.58	N.E.	3.5

N.E. = No evaluado

- 3.8. El cuadro anterior muestra que, en términos generales, los aspectos calificados como Fortalezas se han mantenido, e inclusive han logrado una leve mejoría en su calificación.

- 3.9. Por otro lado, los aspectos calificados por debajo del promedio, son los siguientes:

	Oportunidades de mejoras	Nivel de satisfacción promedio		
		2004	2003 - II	2003 - I
1	Satisfacción general con AIJCH	3.37	3.13	3.10
2	Servicio en Plataforma	3.37	3.54	3.20
3	Servicio de Terminales	3.26	3.5	3.18
4	Plataforma y Posiciones Remotas	3.22	N.E.	2.74
5	Salida Vuelos Nacionales	3.13	N.E.	2.55
6	Llegada Vuelos Nacionales	3.13	N.E.	2.36
7	Servicio Pago TUUA	3.05	N.E.	2.36
8	Cantidad de mostradores/counters	2.95	N.E.	3.71
9	Infraestructura y Servicios Operativos	2.89	3.63	2.70
10	Salida Vuelos Internacionales	2.86	N.E.	2.35
11	Servicio de Aduanas	2.85		2.62
12	Espacios que dispone en el Aeropuerto	2.68	3.63	3.10
13	Servicio de Bus	2.37	3.75	3.30
14	Llegada Vuelos Internacionales	2.29	N.E.	2.29
15	Servicio Migraciones Salida	1.86	N.E.	2.35
16	Servicio Migraciones Llegada	1.86	N.E.	2.25

N.E. = No evaluado

- 3.10. De acuerdo al estudio, los aspectos con menor calificación, enumerados del 13 al 16, requieren de una solución urgente debido a que estarían causando problemas de operación a las empresas. Por tal motivo, a continuación se revisa las sugerencias de las aerolíneas con respecto a dichos temas.
- 3.11. Se debe mencionar que en lo referente a las **operaciones de salida y llegada** de vuelos nacionales e internacionales, el principal aspecto que se debe mejorar según las aerolíneas, es el referente al servicio de migraciones.
- 3.12. Con respecto al **servicio de bus**, la mejoras sugeridas por las aerolíneas han sido las de incrementar la cantidad de buses, y mejorar la coordinación para la asignación de los mismos.
- 3.13. Con relación al **servicio de migraciones**, las aerolíneas opinan que éste debe contar con más personal, agilizar el servicio, así como mejorar el trato al público.
- 3.14. Se debe mencionar que el servicio de migraciones no es controlado por LAP, quien conjuntamente con OSITRAN viene realizando coordinaciones con el Ministerio del Interior, en busca de la mejora del mismo.

- 3.15. En lo que respecta al servicio de buses, se considera que la próxima entrada en operación de los puentes de abordaje permitirá solucionar el problema mencionado.
- 3.16. En lo que respecta a la comparación con resultados anteriores, se puede apreciar que en estos aspectos se está logrando una mejora paulatina en la percepción de los usuarios, con excepción justamente de los aspectos mencionados, enumerados del 13 al 16. Dicha mejora se refleja en que la calificación promedio general resultante de la encuesta a aerolíneas de pasajeros, la cual se ha incrementado de 3.05 a 3.18.

SATISFACCIÓN DE AEROLÍNEAS DE CARGA

- 3.17. En el año 2004, las aerolíneas comerciales que prestan servicios de transporte de carga presentan un nivel de satisfacción general promedio de 3.84, con el servicio que actualmente reciben por parte de la administración de LAP. Asimismo, según refiere el estudio, dichas aerolíneas se muestran conscientes que la nueva administración viene realizando mejoras que serán beneficiosas para todos los usuarios en general.
- 3.18. En ese sentido se observan a continuación los aspectos que han obtenido calificaciones aprobatorias:

	Fortalezas	Nivel de satisfacción promedio		
		2004	2003 - II	2003 - I
1	Jefatura del Aeropuerto	4.50	N.E.	3.30
2	Coordinación en uso de buses	4.50	3.67	3.20
3	Servicio de Plataforma	4.33	3.67	3.40
4	Servicio Groundhandling	4.33	N.E.	3.80
5	Servicio Terminal de Carga	4.33	N.E.	3.90
6	Amabilidad del Supervisor de Planta	4.25	N.E.	3.60
7	Capacidad de resolver problemas Supervisor de Plataforma	4.00	3.67	3.60
8	Instalaciones, infraestructura	4.00	N.E.	3.20
9	Relación con LAP	3.80	3.33	3.00
10	Plataforma y posiciones remotas	3.75	3.00	3.12
11	Supervisor de Terminales	3.75	N.E.	3.60
12	Eficiencia en la Inspección de carga	3.75	3.00	2.25
13	Rapidez en la Inspección de carga	3.75	3.33	1.65
14	Labor de Inspección de carga	3.75	3.00	3.13
15	Presentación Inspector de carga	3.67	N.E.	2.50
16	Capacidad de resolver problemas Inspector de Carga	3.67	2.67	2.30
17	Cantidad de personal	3.67	2.33	1.40

N.E. = No evaluado

- 3.19. Cabe resaltar en el cuadro anterior, que se continúa mejorando la percepción de los usuarios con respecto a los aspectos evaluados.

- 3.20. Por otro lado, los aspectos calificados como promedio o por debajo del promedio, son los siguientes:

	Oportunidades de mejoras	Nivel de satisfacción promedio		
		2004	2003 - II	2003 - I
1	Amabilidad Inspector de Carga	3.50	3.33	1.95
2	Satisfacción General con AIJCH	3.33	3.33	2.90
3	Abastecimiento de combustible	3.25	2.34	3.30
4	Espacios para operaciones	2.80	N.E.	3.30

N.E. = No evaluado

- 3.21. De acuerdo al estudio, los aspectos con menor calificación enumerados del 2 al 4, son identificados como los de mayor relevancia, o los que requieren de mayor urgencia en su atención. Por tal motivo, a continuación se revisa las sugerencias de las aerolíneas con respecto a dichos temas.
- 3.22. Se debe mencionar que en lo referente a los **espacios para operaciones**, las aerolíneas sugieren principalmente que se mejore la zona de parqueo y su señalización.
- 3.23. Con respecto al **servicio de abastecimiento de combustible**, la mejoras sugeridas por las aerolíneas han sido las de incrementar la rapidez en la operación, así como la ubicación de las tomas correspondientes.
- 3.24. Con relación al medición del nivel de **satisfacción general con el AIJCH**, algunas aerolíneas opinan que las obras de expansión avanzan lentamente, lo cual ocasiona congestión en los accesos.
- 3.25. Se debe mencionar que la próxima conclusión de las obras (primer tramo de mejoras obligatorias) en el AIJCH, permitirá mejorar los aspectos planteados por las aerolíneas.
- 3.26. En lo que respecta a la comparación con períodos anteriores, los cuadros anteriores muestran que LAP ha logrado mejorar la percepción que tienen las aerolíneas de carga con respecto a los aspectos evaluados., lo cual se refleja en el nivel de satisfacción promedio general que se ha incrementado de 2.97 a 3.84.

SATISFACCIÓN DE CONCESIONARIOS COMERCIALES

- 3.27. Los concesionarios comerciales presentan un nivel de satisfacción promedio aceptable (3.67) respecto del servicio que reciben por parte de la administración de LAP.
- 3.28. En este caso, todos los aspectos calificación han estado sobre el promedio o ligeramente por debajo del mismo. Estos aspectos han sido los siguientes:

	Fortalezas	Nivel de satisfacción promedio		
		2004	2003 - II	2003 - I
1	Jefatura del Aeropuerto	3.92	N.E.	3.90
2	Relación con la administración de LAP	3.90	4.18	3.80
3	Labor del supervisor del Terminal	3.86	N.E.	3.80
4	Seguridad en las zonas salida/llegada	3.76	3.38	3.60
5	Calificación de la gestión de LAP	3.68	3.55	3.30
6	Ubicación del negocio	3.66	2.77	3.50
7	Facilidad ingreso de mercadería	3.60	N.E.	3.40
8	Satisfacción con el AIJCH	3.55	3.55	3.30
9	Locales, tiendas, módulos	3.52	2.64	3.40
10	Infraestructura y servicios operativos	3.24	N.E.	3.50

N.E. = No evaluado

- 3.29. En la mayoría de los casos se aprecia que, al igual que en los aspectos anteriores, LAP ha logrado mejorar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios brindados, lo cual se confirma al comparar el promedio de satisfacción anterior de 3.55 con el nivel actual de 3.67.

4. ANEXOS

- 4.1. Copia del Informe Final – Satisfacción de Aerolíneas y Concesionarios con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y la Administración LAP – IS1315-1A (Aerolíneas Comerciales)
- 4.2. Copia del Informe Final – Satisfacción de Aerolíneas y Concesionarios con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y la Administración LAP – IS1315-1B (Aerolíneas Cargueras)
- 4.3. Copia del Informe Final – Satisfacción de Aerolíneas y Concesionarios con el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y la Administración LAP – IS1315-1C (Concesionarios Comerciales)

Atentamente,

WILDER PEREYRA ACUÑA
Gerente de Supervisión

FERNANDO LLANOS CORREA
Supervisor Comercial