



Estudio: “Calidad de Servicio para pasajeros del Aeropuerto de Santiago”

Indice

1

Objetivos y Metodología

2

Descripción de la muestra

3

Resultados

- Perfil del viajero
- Imagen General
- Satisfacción General
- Impacto

4

Conclusiones



1

Objetivo y Metodología

ANTECEDENTES

- La Junta de Aeronáutica Civil (JAC) solicitó a Collect GfK la realización de un Estudio de Calidad de Servicio, con el objeto de determinar la percepción del pasajero respecto de la experiencia de viaje desde su llegada al aeropuerto hasta su embarque y, por otro lado, desde el desembarque hasta su salida de éste.
- La pregunta de investigación que guió la realización de este estudio fue:
¿Cuál es la percepción que tienen los pasajeros del Aeropuerto de Santiago de los diversos aspectos que conforman su experiencia de viaje, en el caso de vuelos de llegada o salida?
- El estudio pretende obtener información que permita disminuir los tiempos que ocupan los pasajeros en los servicios necesarios para abordar su vuelo o descender de ellos, además de mejorar algunas condiciones al interior del aeropuerto, tiempos de espera, señalética, atención del personal, etc.

ANTECEDENTES

- Se propuso a JAC cuantificar la satisfacción y opinión de los usuarios del Aeropuerto de Santiago con respecto a los diferentes aspectos involucrados al momento de realizar un viaje, como por ejemplo, elementos que influyen en su decisión de volar con determinada línea aérea, evaluación de diversas instancias propias del proceso de embarque/desembarque y sugerencias que daría para mejorar la calidad de servicio del Aeropuerto.
- Para estos efectos se procedió a la elaboración y aplicación de 2 cuestionarios, uno para pasajeros que realizan embarque de vuelos y otro para pasajeros que realizan desembarque de vuelos. Ambos cuestionarios fueron aplicados en vuelos Nacionales e Internacionales, según tramos previamente establecidos en conjunto con la Junta de Aeronáutica Civil.
- El estudio consideró el levantamiento de información entre los días 6 a 23 de Febrero.

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

- Determinar la percepción del pasajero respecto de la experiencia de viaje, tanto desde su llegada al aeropuerto hasta su embarque, como desde el desembarque hasta su salida de éste

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para responder a la pregunta de investigación se indagó sobre los siguientes indicadores:

- **Determinar focos de mejora y percepción de servicio brindada al momento de realizar un viaje en cuanto a:**
- **Compra de pasaje;** facilidad en la obtención de pasajes, facilidad de acceso y disponibilidad a tarifas convenientes, anticipación en compra de los pasajes, acceso a tarifas económica, influencia de variable precio en decisión de realizar un viaje, motivos de elección de una determinada línea aérea, medio de compra de los pasajes (Internet, Agencia, Internet-Línea aérea, Internet – Agencia viajes, etc), claridad de la información recibida en cuanto a restricciones de la tarifa adquirida e información de los derechos y obligaciones como pasajero.
 - **Acceso al aeropuerto;** facilidad para llegar al aeropuerto, medios de transporte utilizados, disponibilidad y ubicación de estacionamientos, disponibilidad de carros portaequipajes.
 - **Estándares del aeropuerto;** señalética (ubicación, claridad y comprensión), locales comerciales (cantidad, variedad, atención y servicios), cajeros automáticos (ubicación, cantidad, disponibilidad, funcionamiento), cajas de cambio de moneda (disponibilidad, horarios, atención, monedas, cambios y comisiones), lay out (limpieza, iluminación, información y, cantidad, calidad y adecuación de publicidad)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Determinar percepción de servicio, satisfacción y focos de mejora en el ámbito del embarque:**
- **Check-in;** comodidad, tiempos de espera, atención y rapidez en atención en el counter, manejo de equipajes, entrega de información relevante y de agilización del viaje y, facilidad de resolución de solicitudes y problemas.
 - **Policía Internacional;** comodidad y tiempos involucrados en la fila, cantidad y disponibilidad de posiciones de atención en relación a la cantidad de pasajeros, atención general y de atributos relevantes.
 - **Acceso al puente de embarque;** tiempos involucrados en la fila, tiempos de atención, señalética y entrega de información para facilitar la ubicación de la puerta de embarque correspondiente, falencias y necesidades de nuevos servicios.
 - **Puntualidad;** cumplimiento de horario e itinerario establecido.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Determinar percepción de servicio, satisfacción y focos de mejora en el Desembarque en los puntos como:**
- **Policía Internacional;** tiempos de espera involucrados en la fila, tiempos de atención y calidad de servicio brindado por el personal, cantidad y disponibilidad de posiciones de atención en relación a la cantidad de pasajeros, atención general y de atributos relevantes.
 - **Retiro de equipajes;** tiempos involucrados en la espera, tiempo de llegada y adecuación del tiempo para recuperar el equipaje, condiciones de entrega del equipaje, disponibilidad de carros para traslado de equipajes, control de retiro y atención de personal en contacto.
 - **Control de Aduana y SAG;** disponibilidad y facilidad de llenado de formularios, tiempos de espera involucrados en la fila, tiempos de atención y calidad de servicio brindado por el personal, cantidad y disponibilidad de posiciones de atención en relación a la cantidad de pasajeros, atención general, del personal y de atributos relevante.

METODOLOGÍA

- **Naturaleza del estudio:**

Estudio cuantitativo con aplicación de cuestionario semiestructurado

- **Estrategia de recolección de datos:**

Encuestas cara a cara aplicadas en el Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile, para los procesos de embarque (sala de embarque) y desembarque (sala de entrega de equipaje), tanto de vuelos nacionales como internacionales

- **Universo:**

El universo del estudio es la totalidad de los pasajeros que realizan vuelos en el aeropuerto de Santiago. Dentro de ellos los grupos objetivo son:

- ✓ Pasajeros que realizan embarque de vuelos.
- ✓ Pasajeros que realizan desembarque de vuelos.

METODOLOGÍA

- Muestra:

La muestra fue de 2430 casos, divididos en 1215 casos para el proceso de Embarque y 1215 casos para el proceso de Desembarque, segmentados en diferentes tramos para vuelos nacionales e internacionales. El margen de error total es de $\pm 2,8$. El estudio consideró el levantamiento de información entre los días 6 a 23 de Febrero.



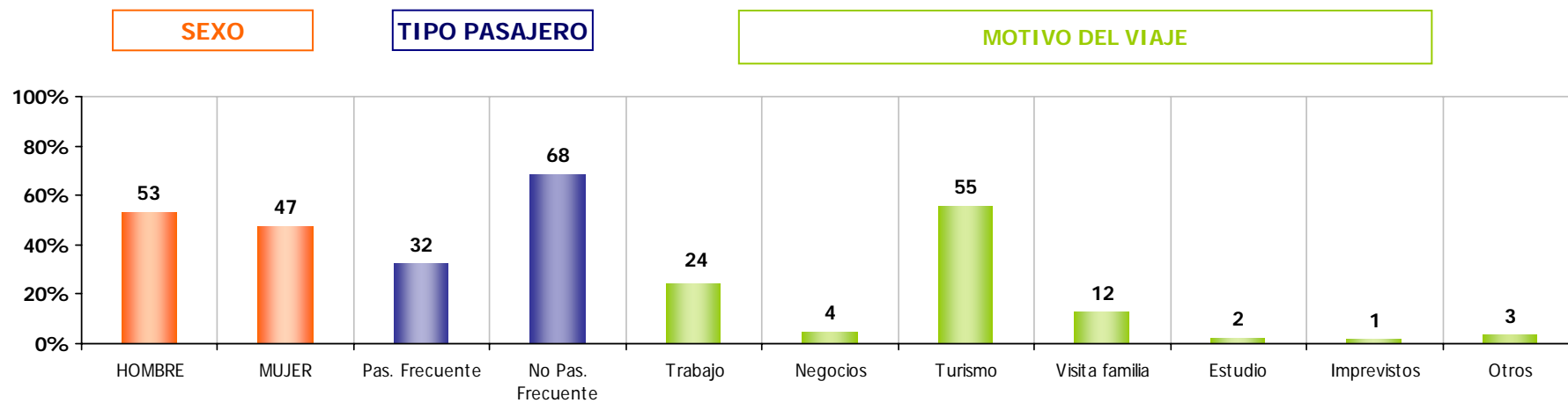
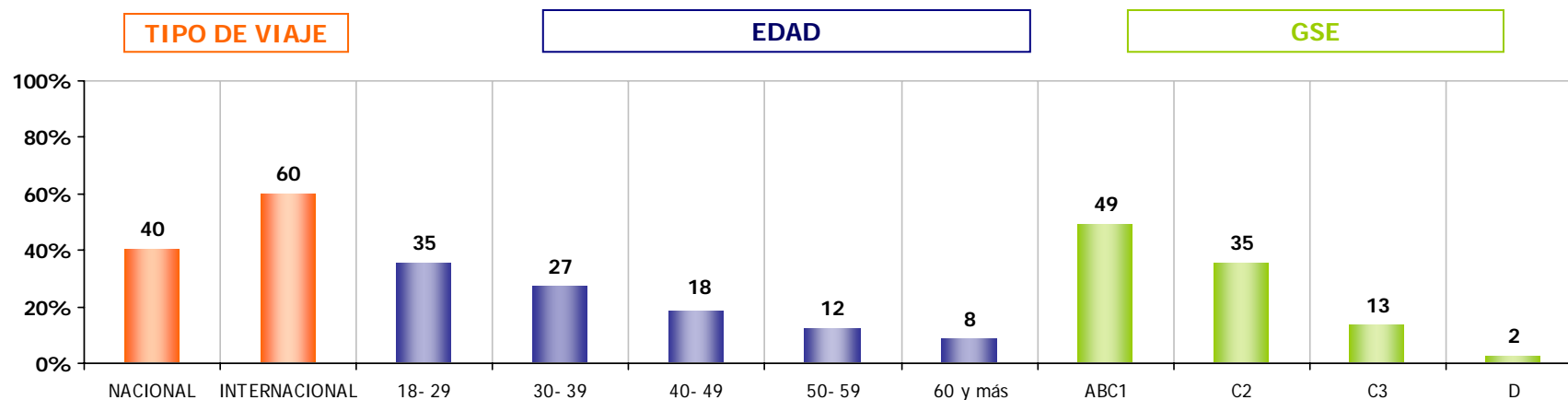
2

Descripción de la muestra

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA (Embarque)

TOTAL (B:1215)

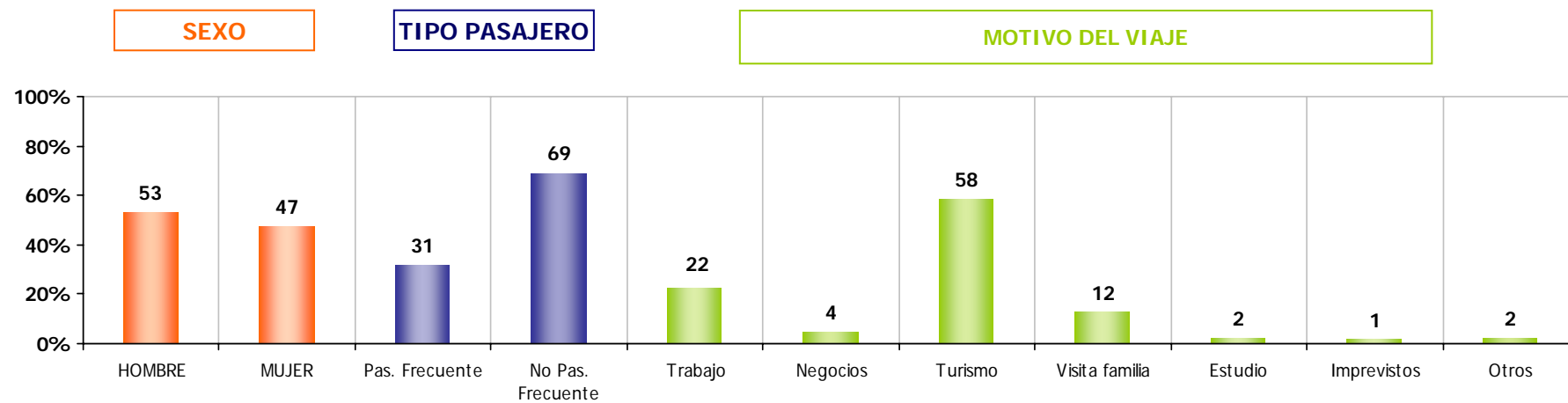
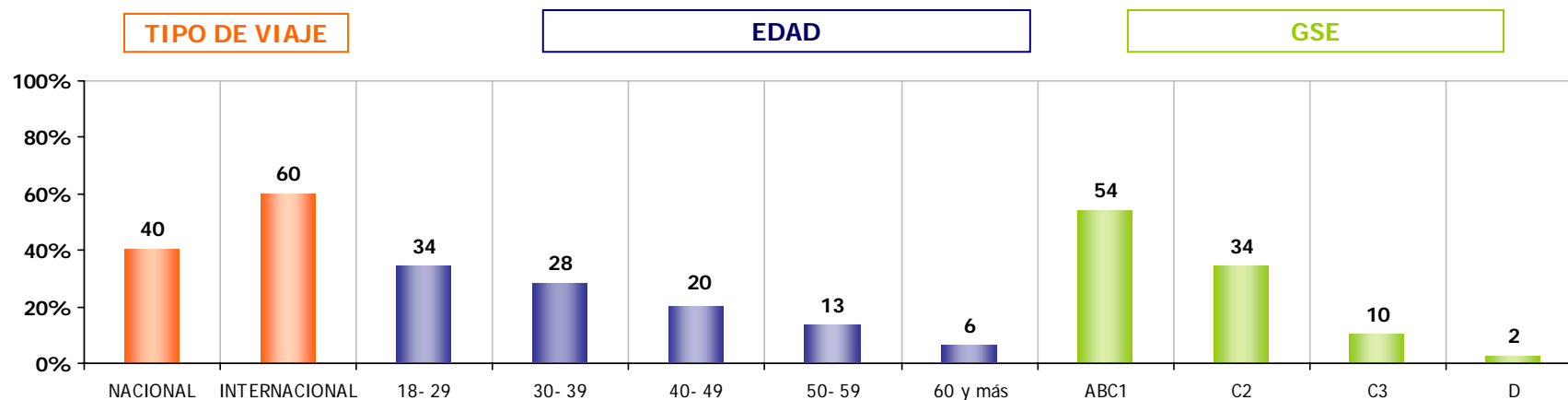
DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DE LA MUESTRA SIN PONDERAR



DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA (Desembarque)

TOTAL (B:1215)

DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DE LA MUESTRA SIN PONDERAR





3

Resultados del Estudio

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Perfil del Viajero

Imagen General

Satisfacción General

Impacto

Perfil del Viajero

Imagen General

Satisfacción General

Impacto

I. PERFIL DEL VIAJERO

SÍNTESIS “PERFIL DEL VIAJERO”

- La mayoría de los encuestados señala realizar viajes tanto dentro como fuera de Chile en períodos de tiempo largos, como es una vez al año o cada seis meses; volando preferentemente en clase turista (97% de los entrevistados en Embarque y Desembarque).
- Sólo un tercio de los entrevistados posee la categoría de cliente frecuente en alguna aerolínea.
- En general la anticipación de compra del pasaje es de unos 15 a 30 días. Sin embargo, se le da una importancia media al precio del pasaje como determinante de compra, lo que se traduce en una media 5.2 (entre notas de 1 a 7 de importancia).

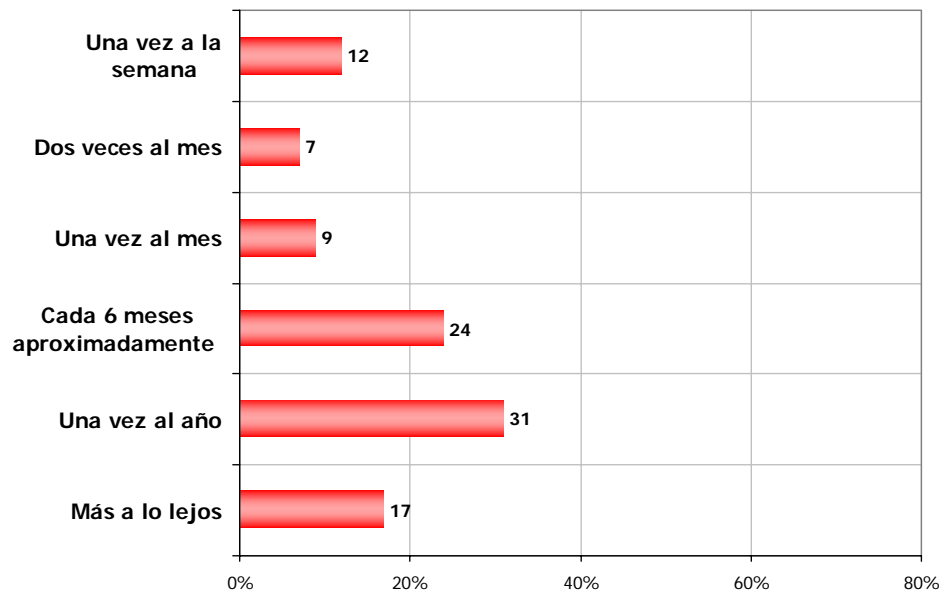
I.1.- PERFIL DEL VIAJERO Y COMPRA DE PASAJES (EMBARQUE)

FRECUENCIA DE VIAJES

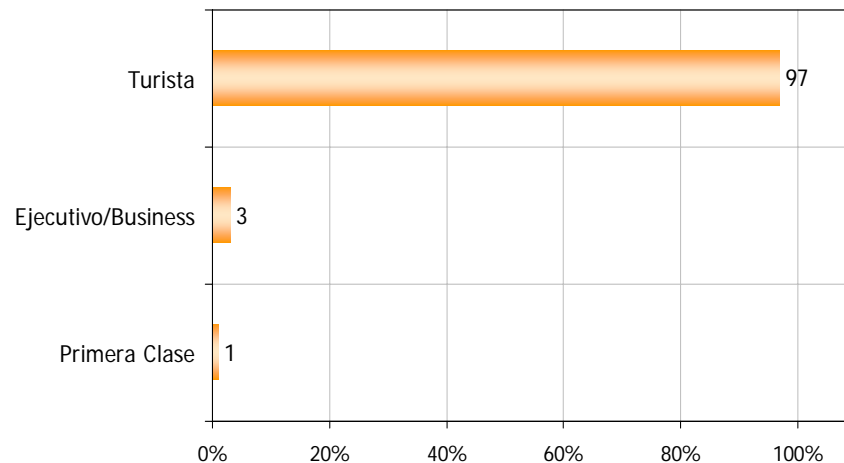
Base: Total de entrevistados= 1215 casos.

EMBARQUE

¿Con qué frecuencia realiza viajes tanto fuera de Chile como dentro de Chile?



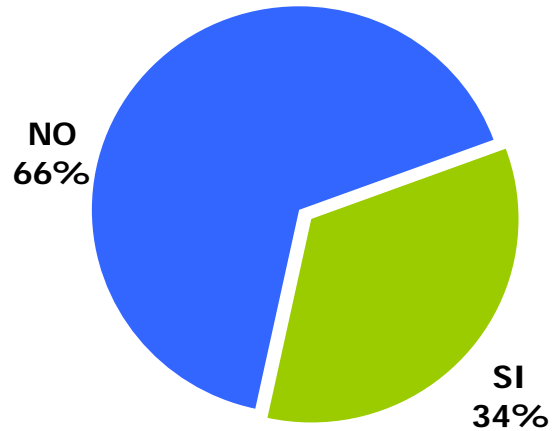
¿En qué tipo o clase de pasaje efectuará su vuelo?



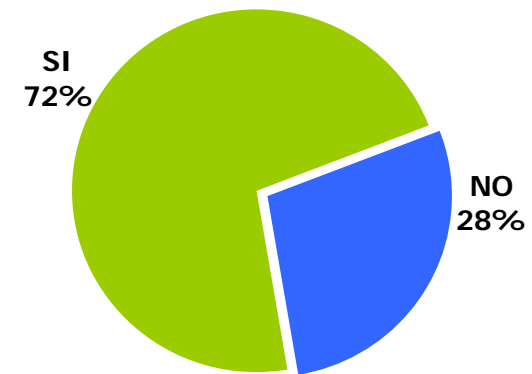
CLIENTE FRECUENTE:

Base: Entrevistados que son cliente frecuente de alguna aerolínea, 384 casos.

¿Posee Ud. la categoría de cliente frecuente en alguna aerolínea?

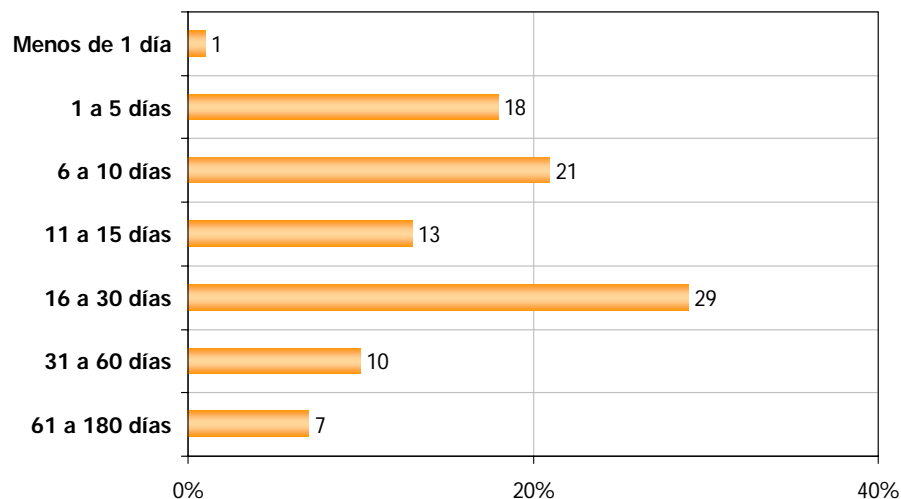


¿Ud. diría que ser cliente de una línea aérea influye en su decisión de volar con determinada línea?

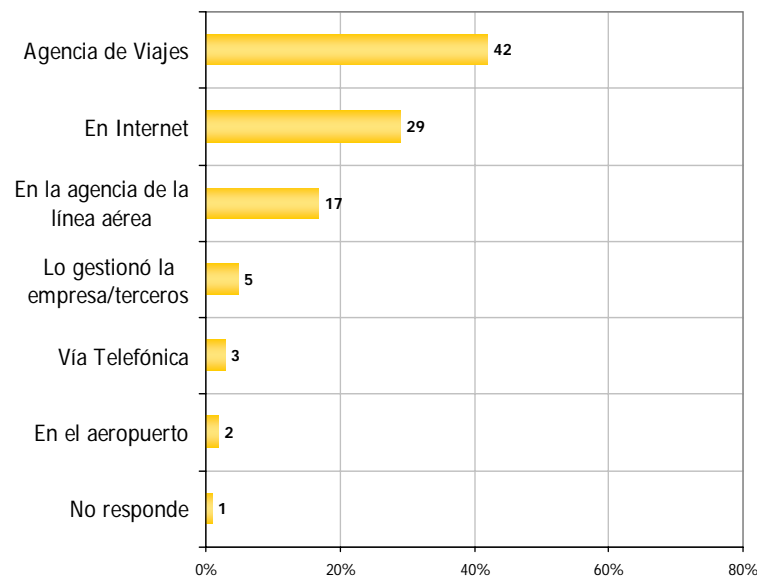


COMPRA DEL PASAJE (B: Total Muestra= 1215 casos)

¿Con cuanta anticipación adquirió su
pasaje aéreo?



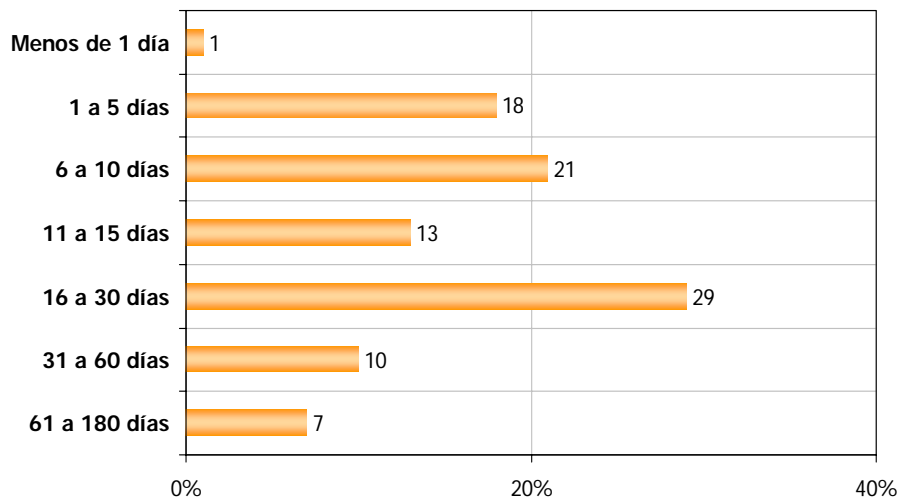
¿Mediante que vía adquirió sus pasajes aéreos?



COMPRA DEL PASAJE (B: Total Muestra= 1215 casos)



¿Con cuanta anticipación adquirió su
pasaje aéreo?



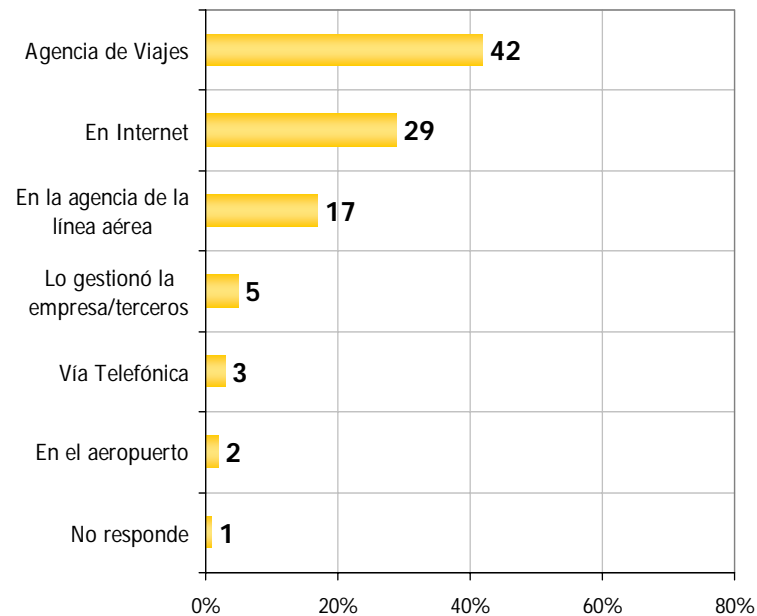
	TOTAL	TIPO DE VUELO	
		NACIONAL	INTERNACIONAL
MENOS DE 1 DIA	1 %	2 %	0 %
1 A 5 DIAS	18 %	29 %	10 %
6 A 10 DIAS	21 %	24 %	19 %
11 A 15 DIAS	13 %	12 %	14 %
16 A 30 DIAS	29 %	23 %	34 %
31 A 60 DIAS	10 %	7 %	12 %
61 A 180 DIAS	7 %	2 %	10 %
MAS DE 180 DIAS	1 %	0 %	1 %
**TOTAL :	100%	100%	100%
>BASE:	1.215	480	735

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL VIAJE: (B: Total Muestra= 1215 casos)

EMBARQUE



¿Mediante que vía
adquirió sus pasajes
aéreos?



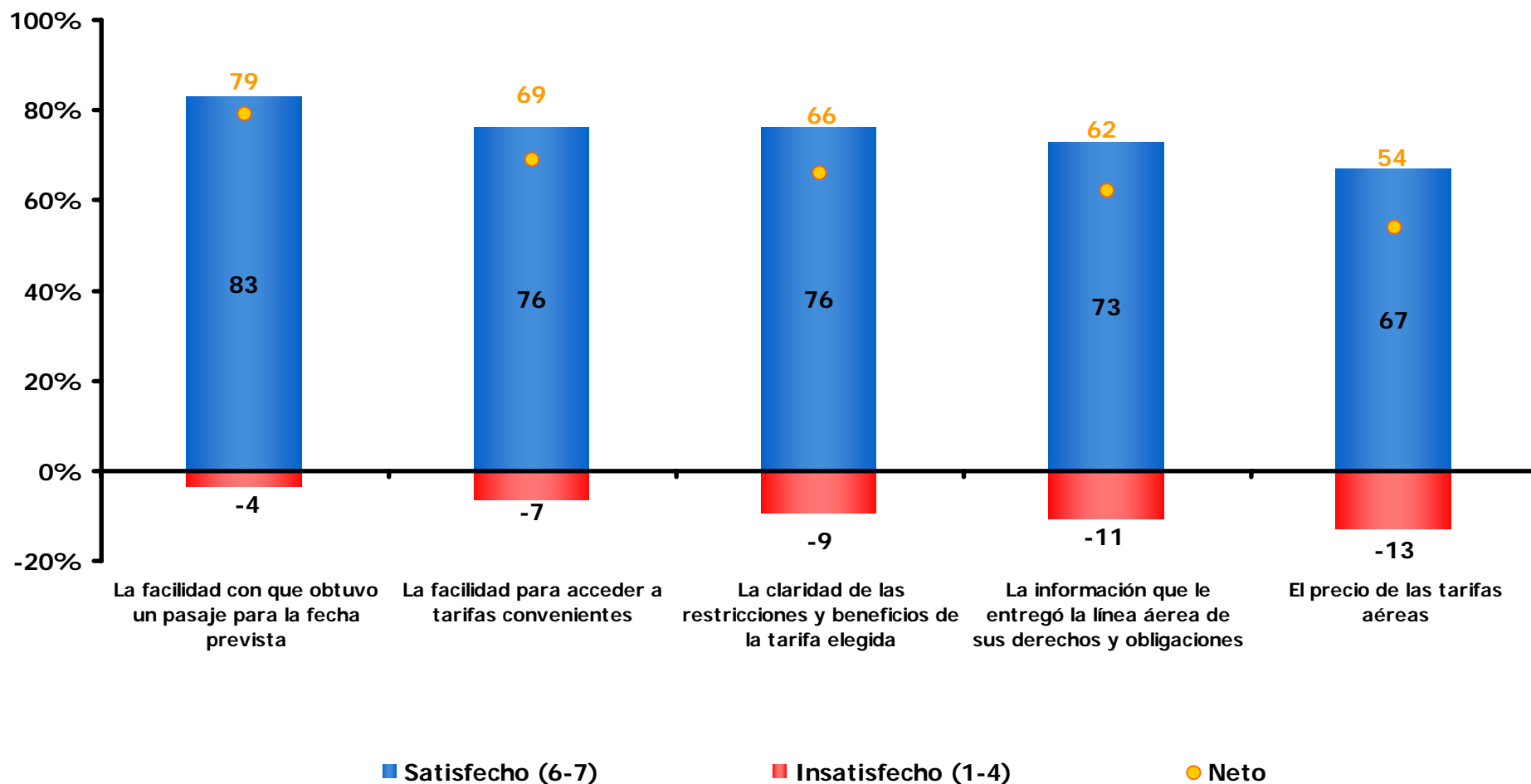
¿Cuál fue el motivo principal por el cual Ud. eligió la línea aérea en la que viaja?
(B: Total Muestra= 1215 casos)



EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL VIAJE:

¿Cómo evalúa...?

(B: Total Muestra= 1215 casos)



EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL VIAJE: ATRIBUTOS DE LA COMPRA DE PASAJES (por tipo de viaje)

(B: Total Muestra= 1215 casos)

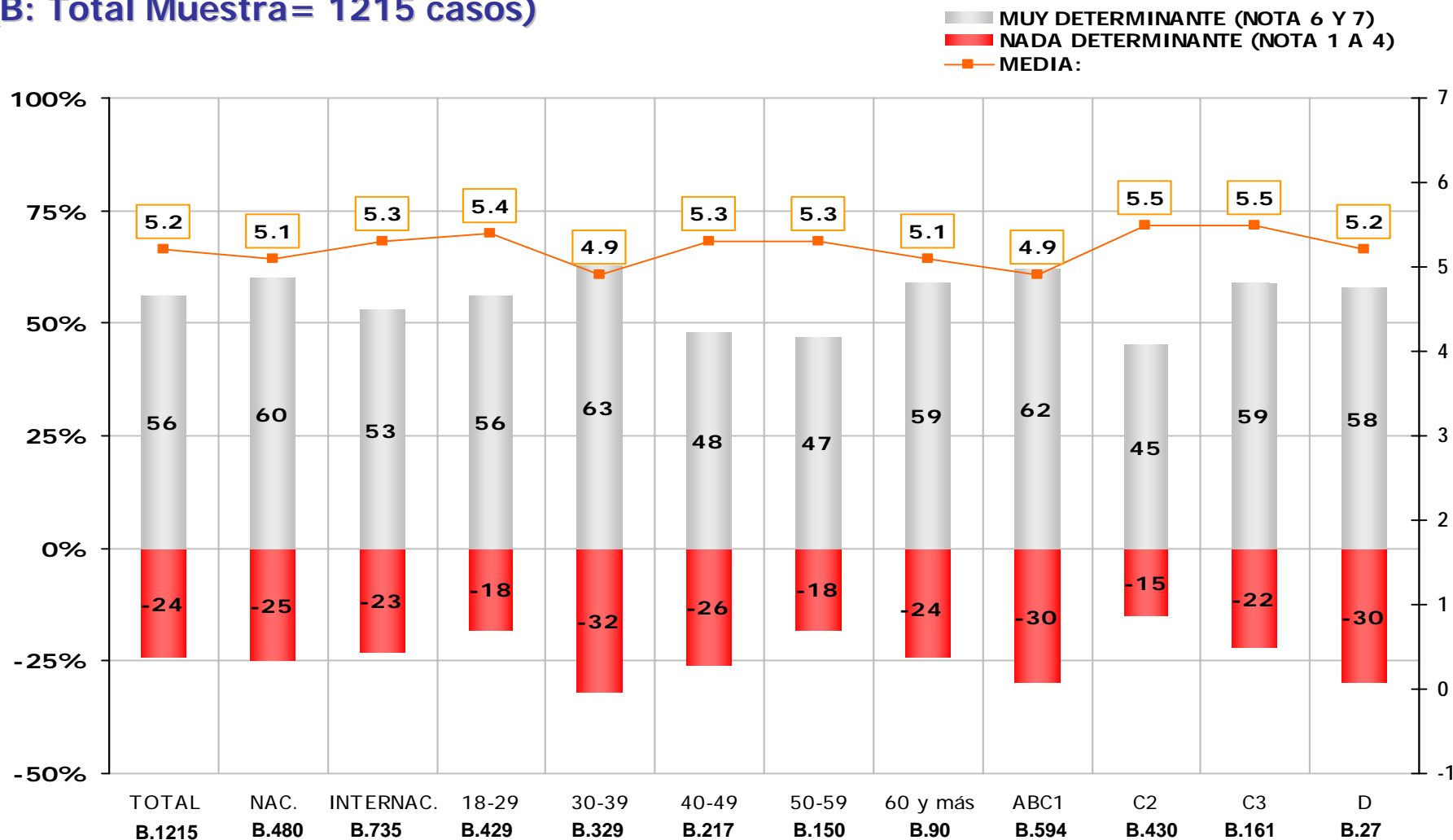


	TOTAL		NACIONAL		INTERNACIONAL	
	1 A 4	6 A 7	1 A 4	6 A 7	1 A 4	6 A 7
LA FACILIDAD CON LA QUE PUDO OBTENER UN PASAJE PARA VIAJAR EN LA FECHA PREVISTA	4%	83%	4%	81%	3%	85%
LA FACILIDAD PARA ACCEDER A TARIFAS CONVENIENTES EN LA LINEA AEREA QUE ELIGIÓ	7%	76%	9%	70%	5%	81%
EL PRECIO DE LAS TARIFAS AEREAS	13%	66%	18%	59%	9%	72%
LA CLARIDAD DE LAS RESTRICCIONES Y BENEFICIOS DE LA TARIFA ELEGIDA	9%	75%	12%	70%	7%	79%
LA INFORMACION QUE LE ENTREGO LA LÍNEA AÉREA CON RESPECTO A SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO PASAJERO	11%	72%	13%	70%	10%	74%
BASE:	1215		480		735	

ANTICIPACION DE COMPRA DEL PASAJE.

¿Qué tan determinante diría Ud. que fue el precio del pasaje a la hora de decidir realizar un viaje?

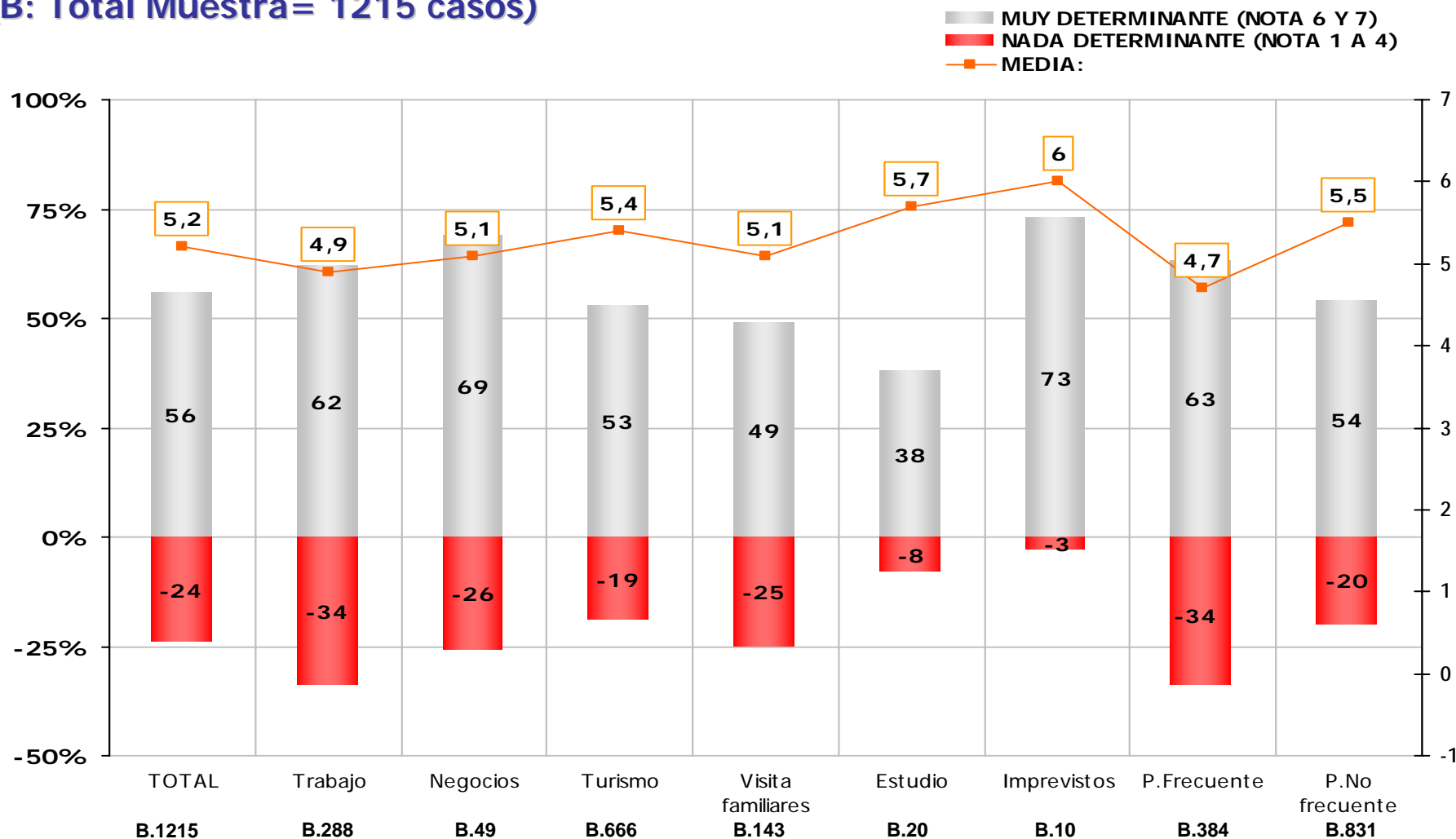
(B: Total Muestra= 1215 casos)



ANTICIPACION DE COMPRA DEL PASAJE.

¿Qué tan determinante diría Ud. que fue el precio del pasaje a la hora de decidir realizar un viaje?

(B: Total Muestra= 1215 casos)



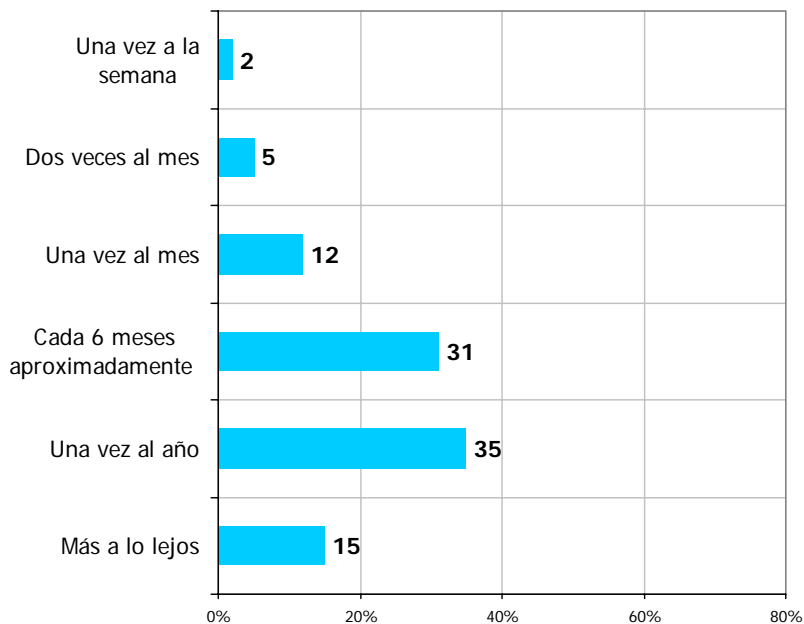
I.2.- PERFIL DEL VIAJERO (DESEMBARQUE)

FRECUENCIA DE VIAJES

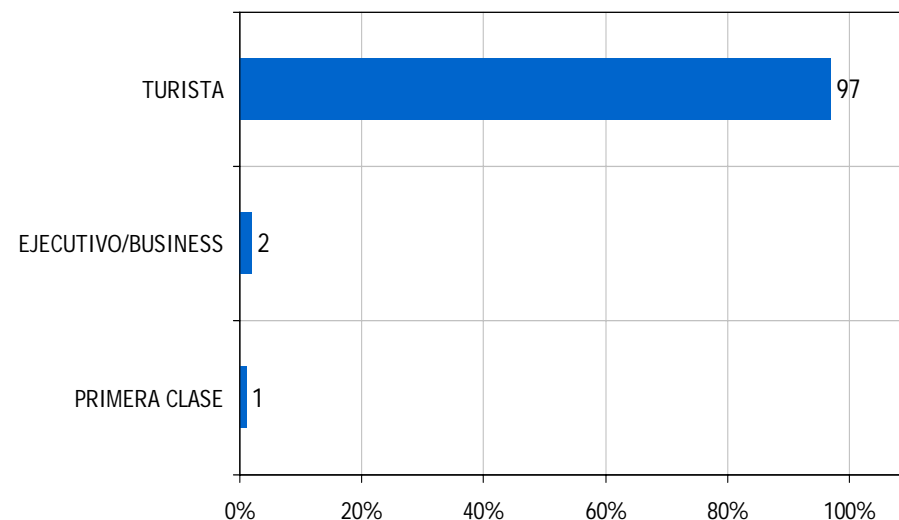
(B: Total muestra = 1215 casos)

DESEMBARQUE

¿Con qué frecuencia realiza viajes tanto fuera de Chile como dentro de Chile?

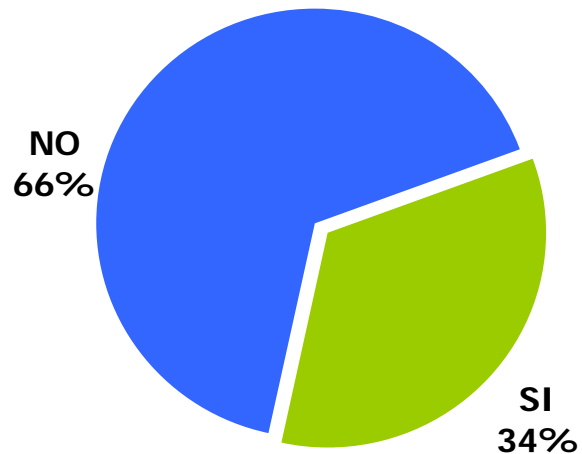


¿En qué tipo o clase de pasaje efectuará su vuelo?

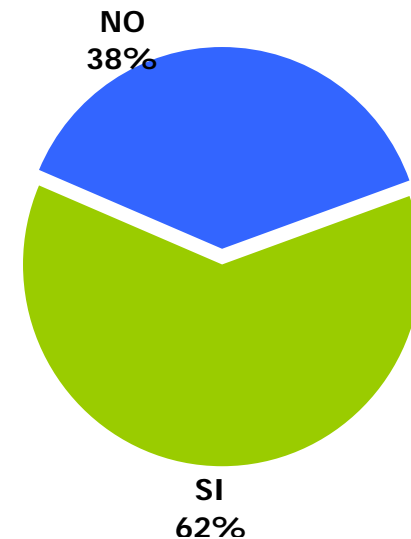


CLIENTE FRECUENTE: (B: Total muestra = 1215 casos)

¿Posee Ud. la categoría de
cliente frecuente en alguna
aerolínea?

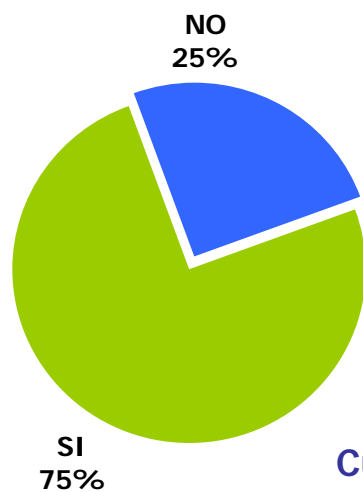


¿Ud. diría que ser cliente de una línea aérea influye
en su decisión de volar con determinada línea?

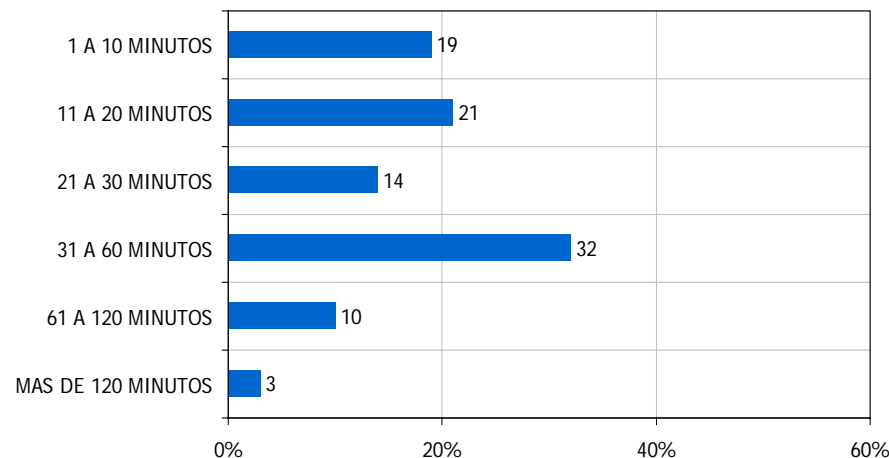


ITINERARIO:**(B: Total muestra = 1215 casos)**

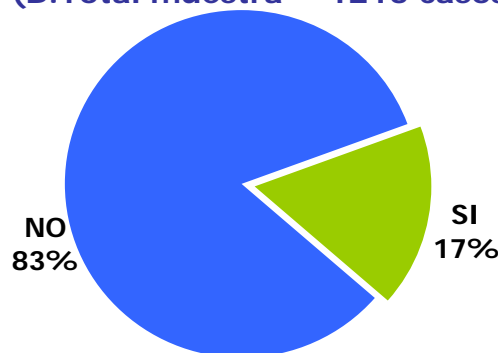
Su vuelo ¿Cumplió con la hora de llegada según itinerario?



¿Cuánto tiempo fue lo que se retrasó?

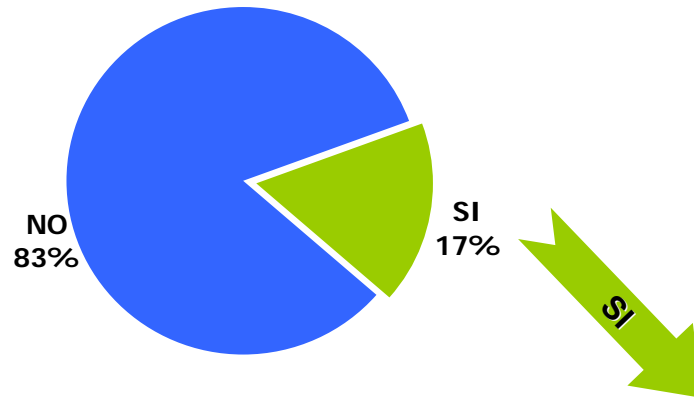


Quando ud. despegó en el viaje de ida, ¿su avión salió retrasado?

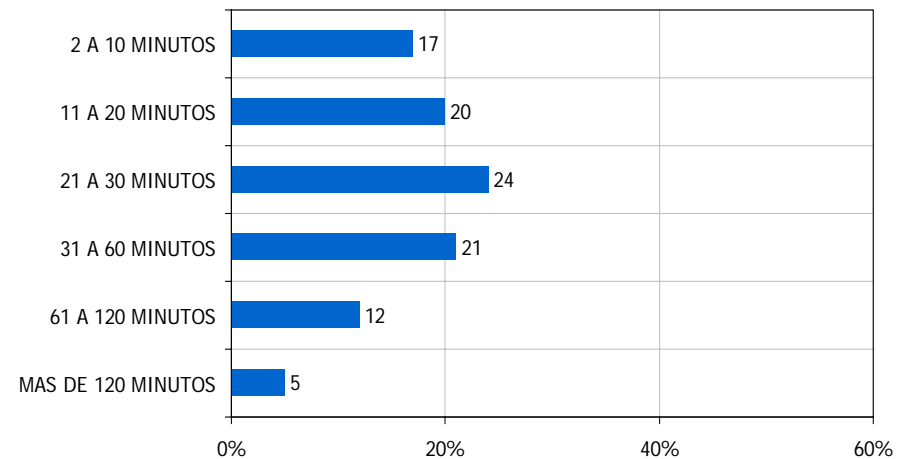
(B: Total muestra = 1215 casos)

ITINERARIO:**(B: Total de entrevistados= 1215 casos)**

Quando Ud. despegó en el viaje de ida, ¿su avión salió retrasado?



¿De cuántos minutos fue el retraso?
(B: 199 casos)



Perfil del Viajero

Imagen General

Satisfacción General

Impacto

II. IMAGEN GENERAL

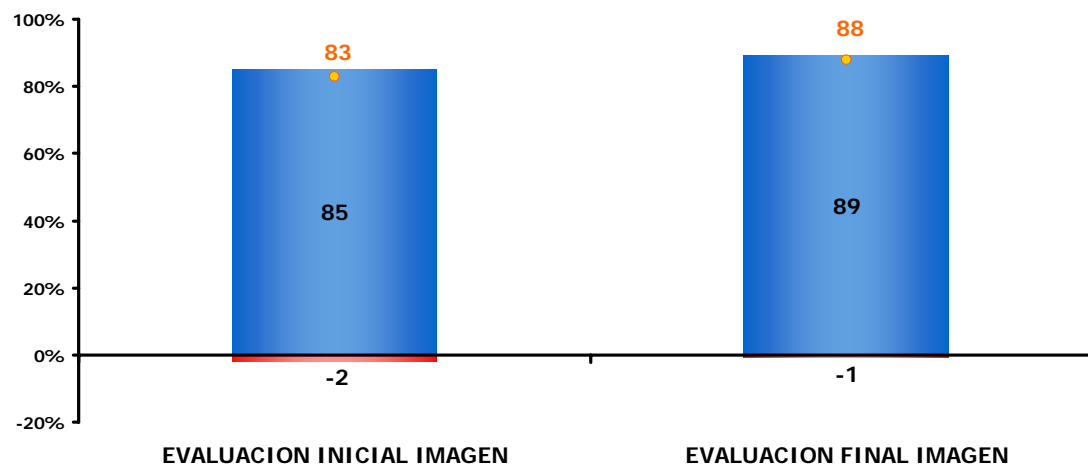
SÍNTESIS “IMAGEN GENERAL”

- La imagen que tienen los encuestados del Aeropuerto de Santiago es positiva, evaluando un 85% con notas 6 y 7 en el caso de Embarque y un 79% con las mismas notas en el caso de Desembarque, al preguntarles por la imagen que tienen del Aeropuerto Santiago. Al final de la aplicación del instrumento se obtiene la evaluación final de la Imagen de Aeropuerto Santiago, la que aumenta a 89% de evaluaciones positivas en el caso de Embarque y 85% de evaluaciones positivas en Desembarque.
- En Embarque los servicios generales presentan evaluaciones sobre el 70% a excepción del Servicio de Cajeros Automáticos que presenta una evaluación de 63%.
- En Desembarque la evaluaciones de Servicios Generales son altas, en general sobre el 70% de entrevistados evalúan con notas 6 y 7 estos servicios (cajas de cambio, baños, señalética, etc.)
- Los entrevistados no señalan prácticamente aspectos negativos (en promedio un 39% de los entrevistados de Embarque y Desembarque señala que no hay aspectos negativos), destacando entre los aspectos positivos la Limpieza y Orden del lugar, además de la Amplitud del espacio.

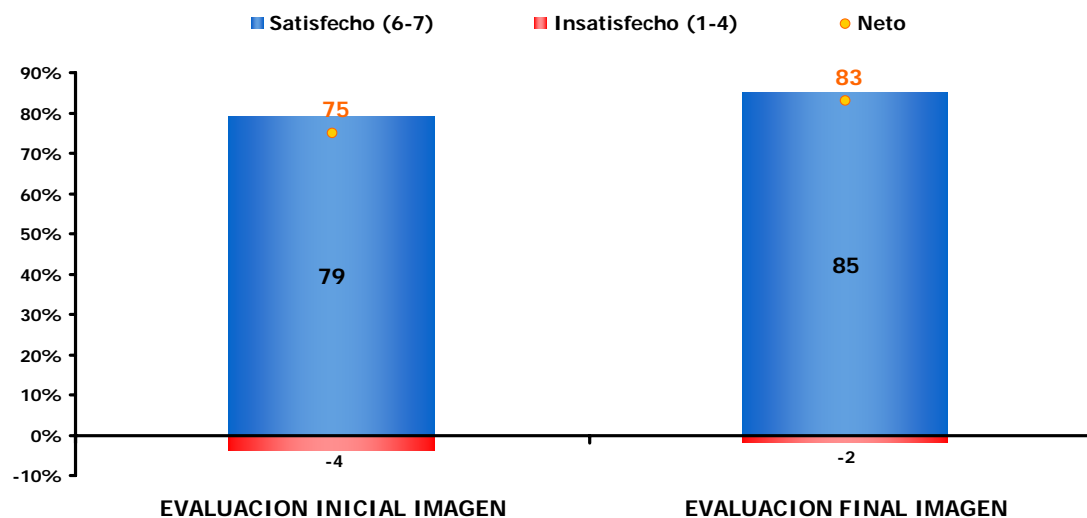
SÍNTESIS COMPARATIVA DE EVALUACIONES PROCESO EMBARQUE Y DESEMBARQUE: IMAGEN INICIAL Y FINAL AEROPUERTO SANTIAGO

(B: Total= 2430 entrevistados)

EMBARQUE



DESEMBARQUE



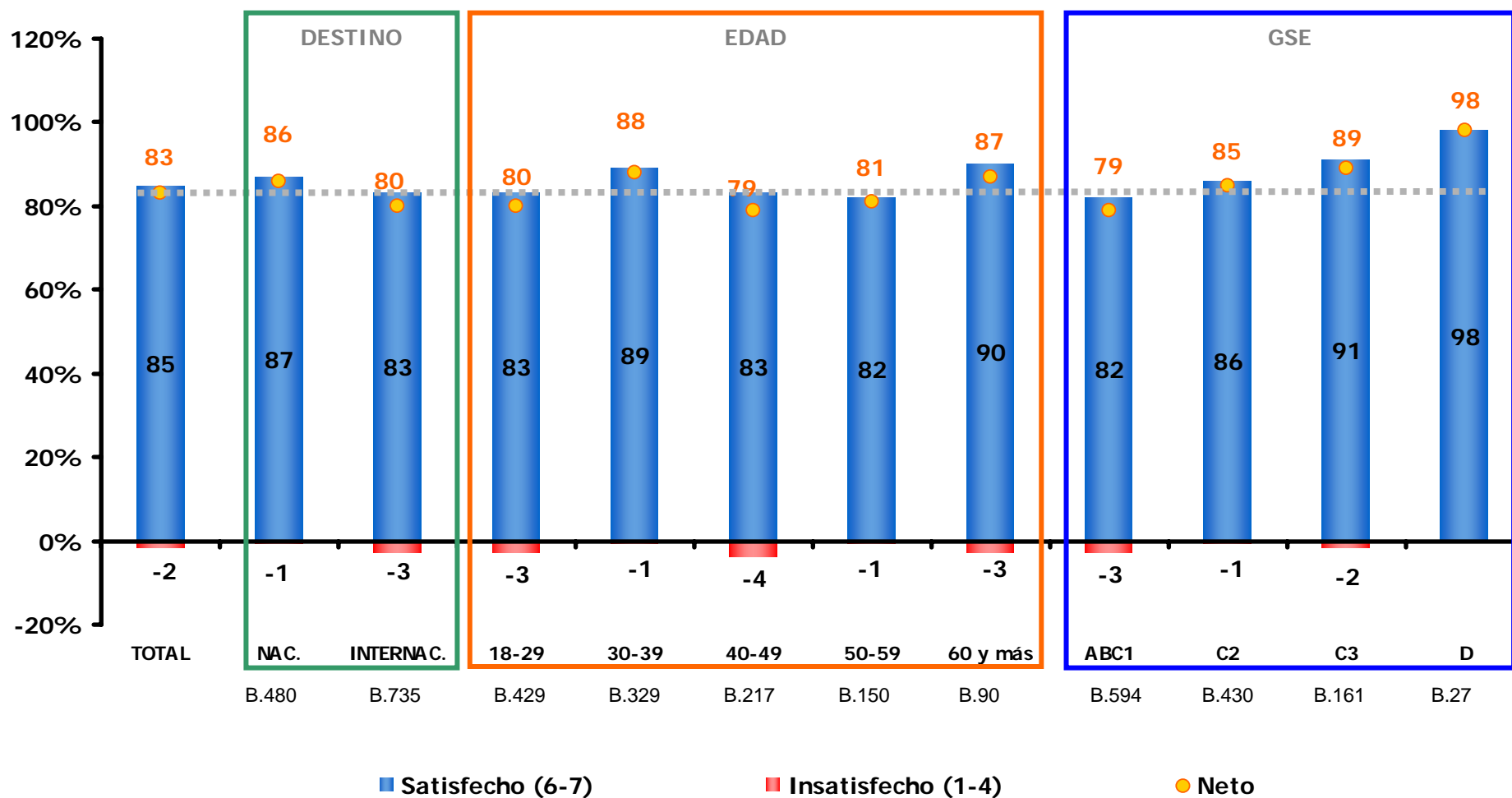
II.1.- IMAGEN PROCESO DE EMBARQUE

1.- IMAGEN INICIAL DE AEROPUERTO

EVALUACIÓN INICIAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Con qué nota evalúa al Aeropuerto de Santiago?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

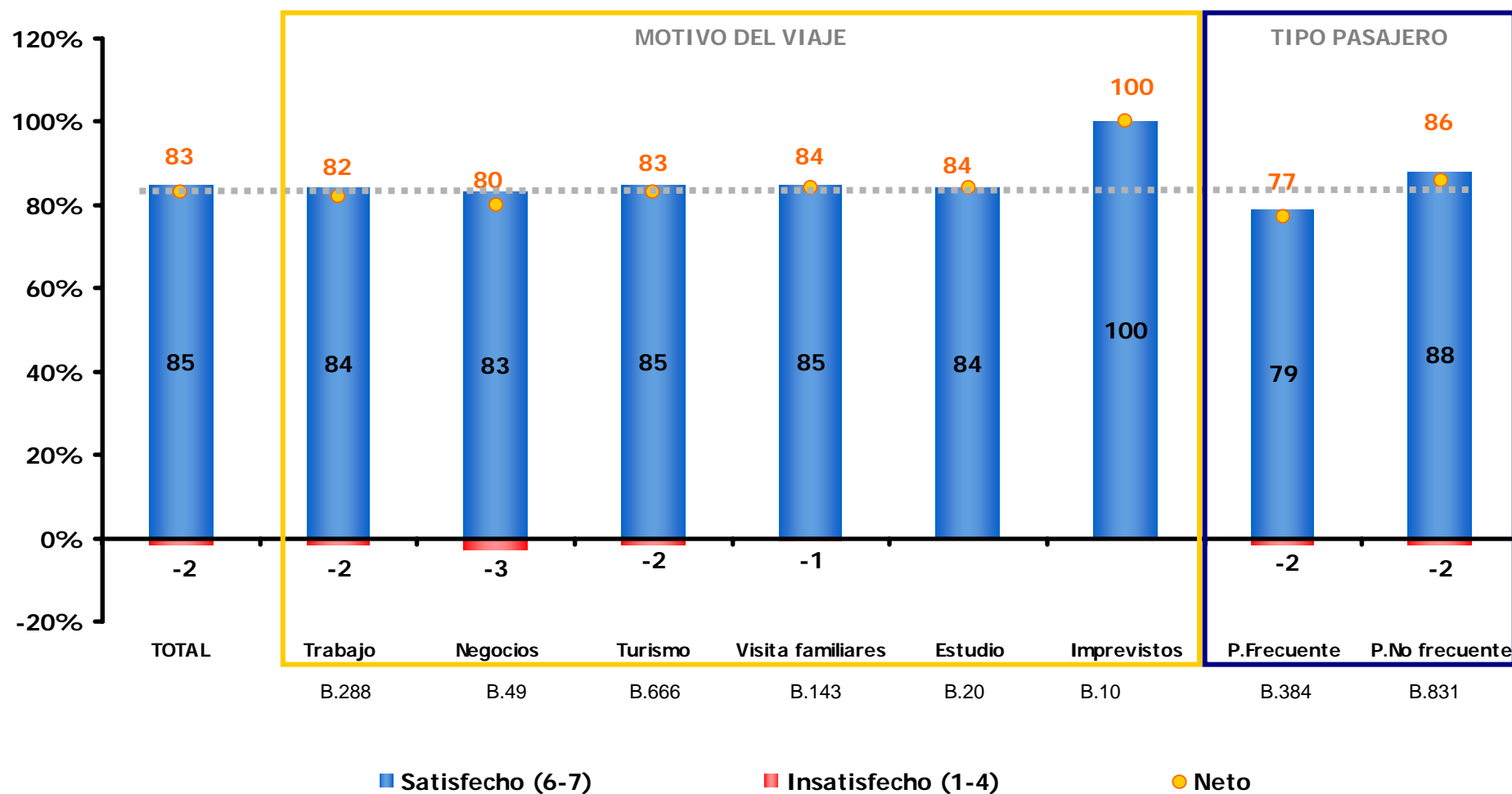


EVALUACIÓN INICIAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Con qué nota evalúa al Aeropuerto de Santiago?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

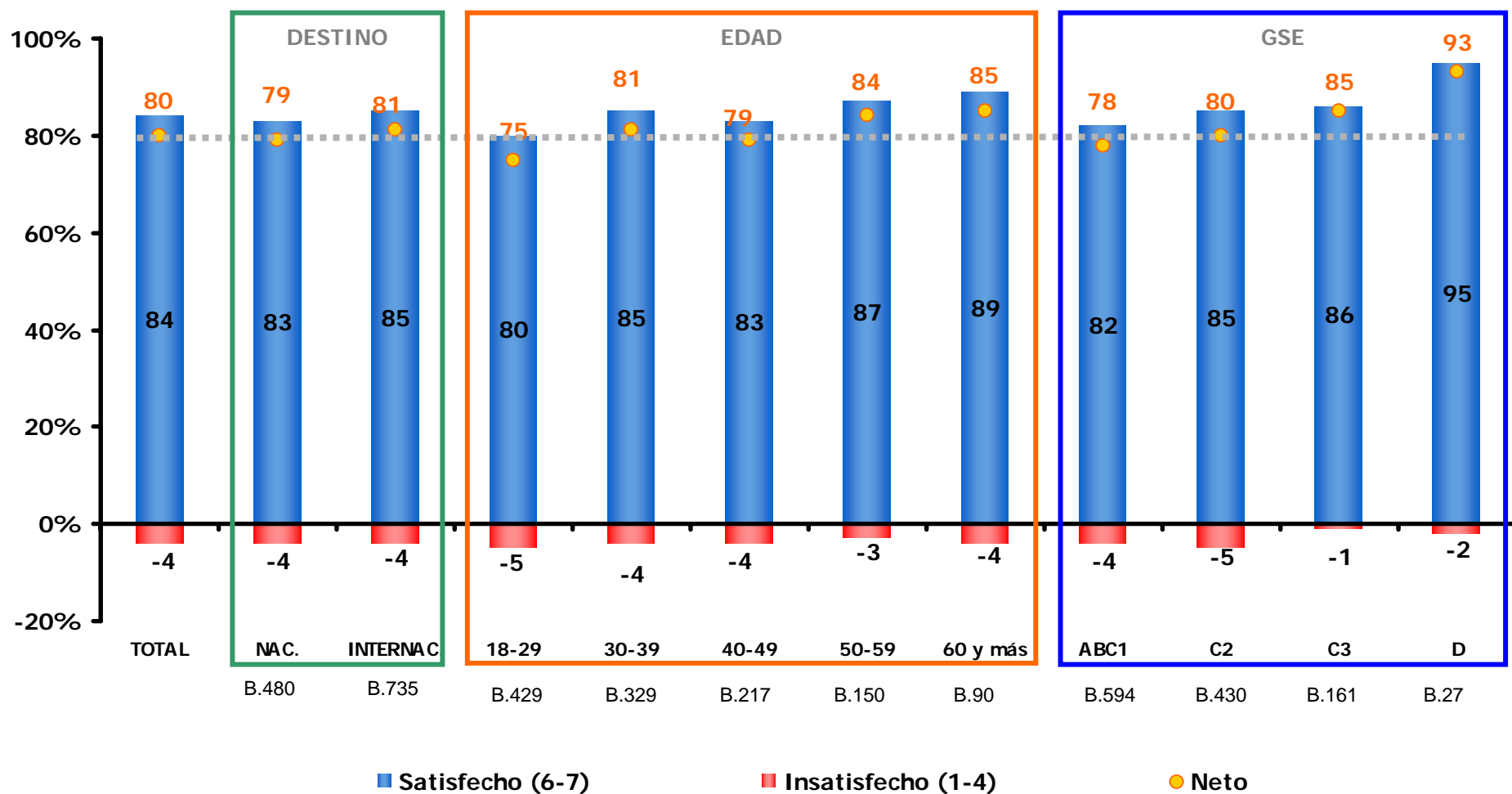
EMBARQUE



EVALUACIÓN DE ACCESOS AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Con qué nota evalúa los accesos al Aeropuerto de Santiago?

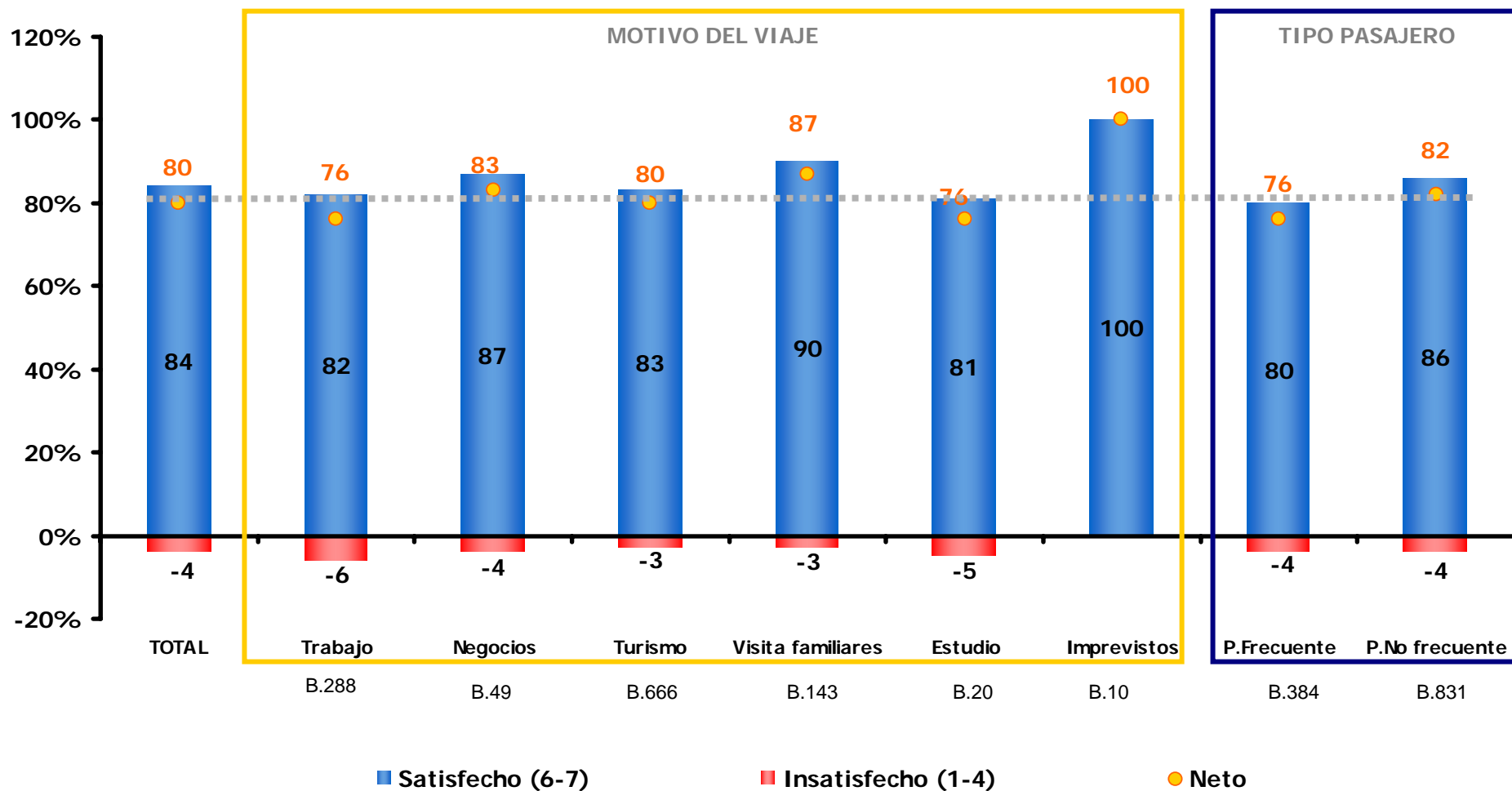
(B: Total Muestra= 1215 casos)



EVALUACIÓN DE ACCESOS AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Con qué nota evalúa los accesos al Aeropuerto de Santiago?

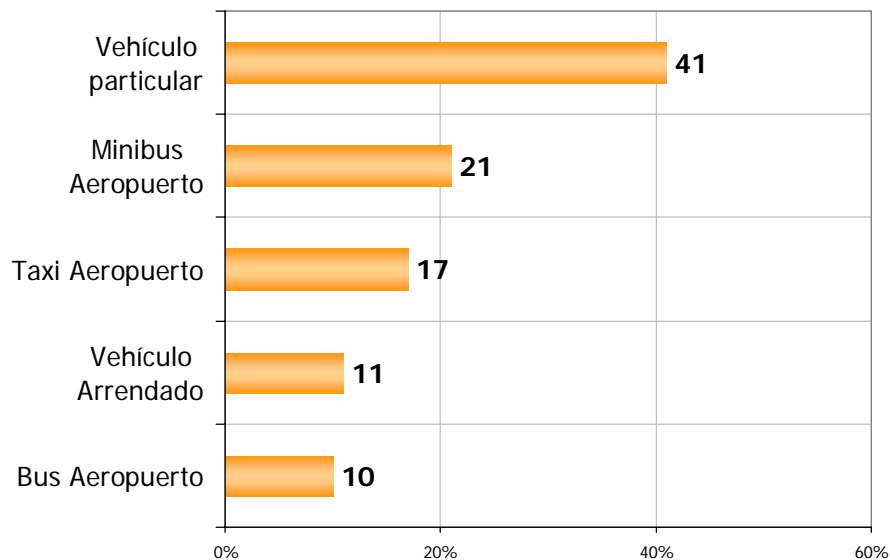
(B: Total Muestra= 1215 casos)



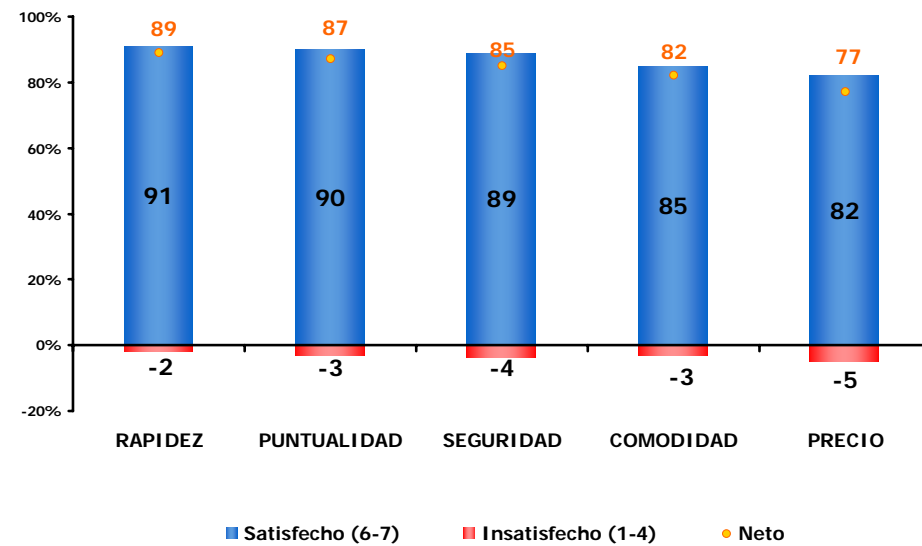
MEDIOS DE TRANSPORTE PARA LLEGAR AL AEROPUERTO (B: Total Muestra= 1215 casos)

EMBARQUE

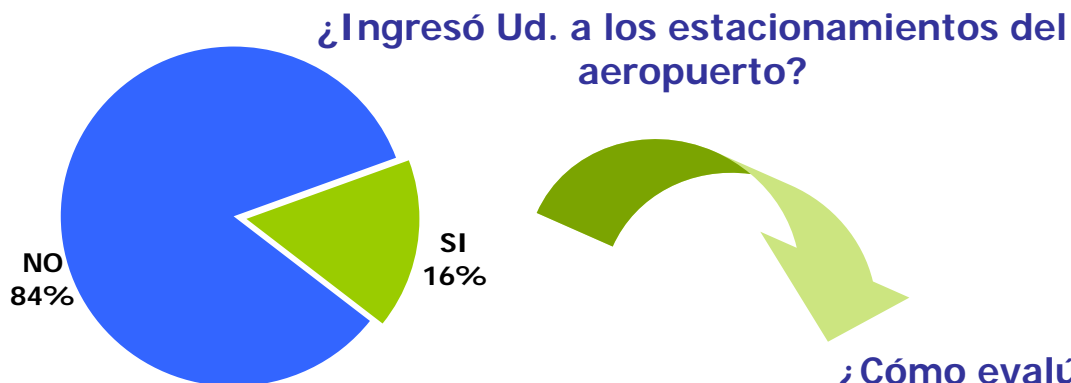
¿Qué medio de transporte utilizó para llegar al Aeropuerto?



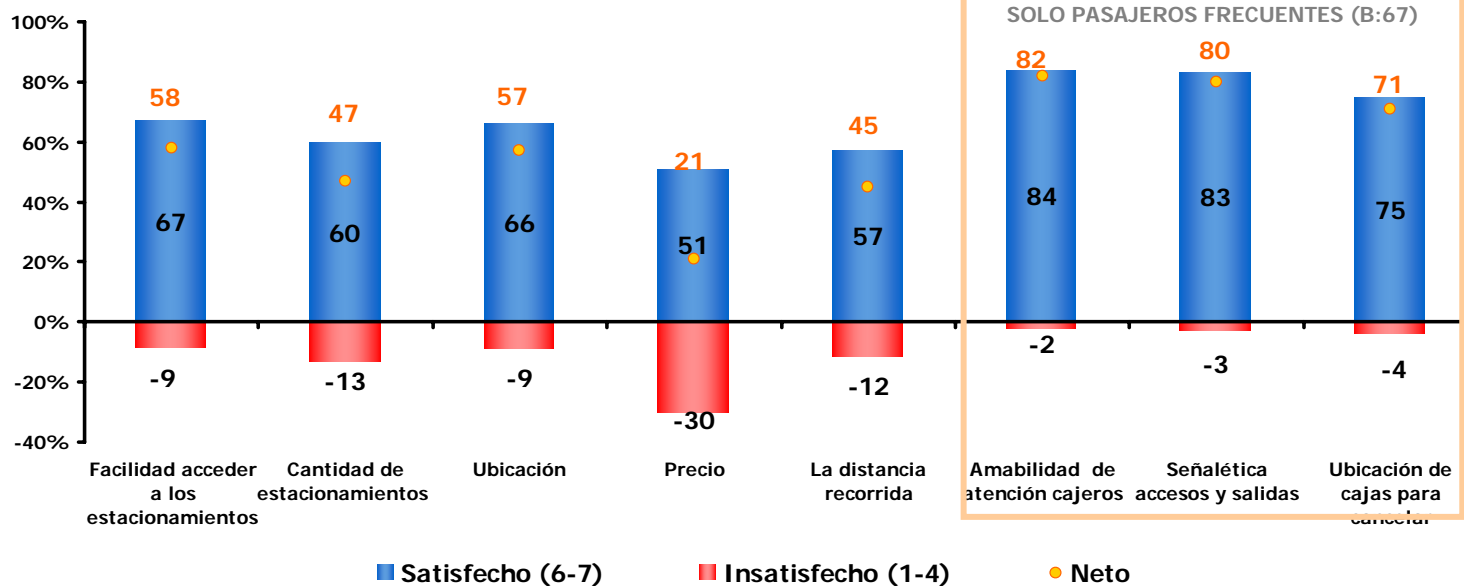
¿Cómo evalúa los sgtes. aspectos del transporte público del Aeropuerto de Santiago? (B:1.215)



ESTACIONAMIENTOS: (B: Total Muestra= 1215 casos)



¿Cómo evalúa los sigtes. aspectos? (B:189 casos)



ESTACIONAMIENTO: CRUCES ESPECIALES

¿Cómo evalúa...?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

EMBARQUE



Medio de transporte que utilizó para llegar al estacionamiento por Uso de estacionamiento:

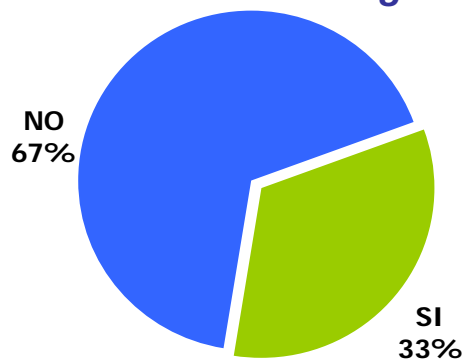
	USO ESTACIONAMIENTOS	
	SI	NO
BUS AEROPUERTO	0%	10%
MINIBUS AEROPUERTO (TRANSFER)	1%	20%
TAXI AEROPUERTO	1%	16%
VEHICULO PARTICULAR	13%	29%
VEHICULO ARRENDADO	2%	9%
BASE:	189	1026

Medio de transporte que utilizó para llegar al estacionamiento por Motivo del viaje:

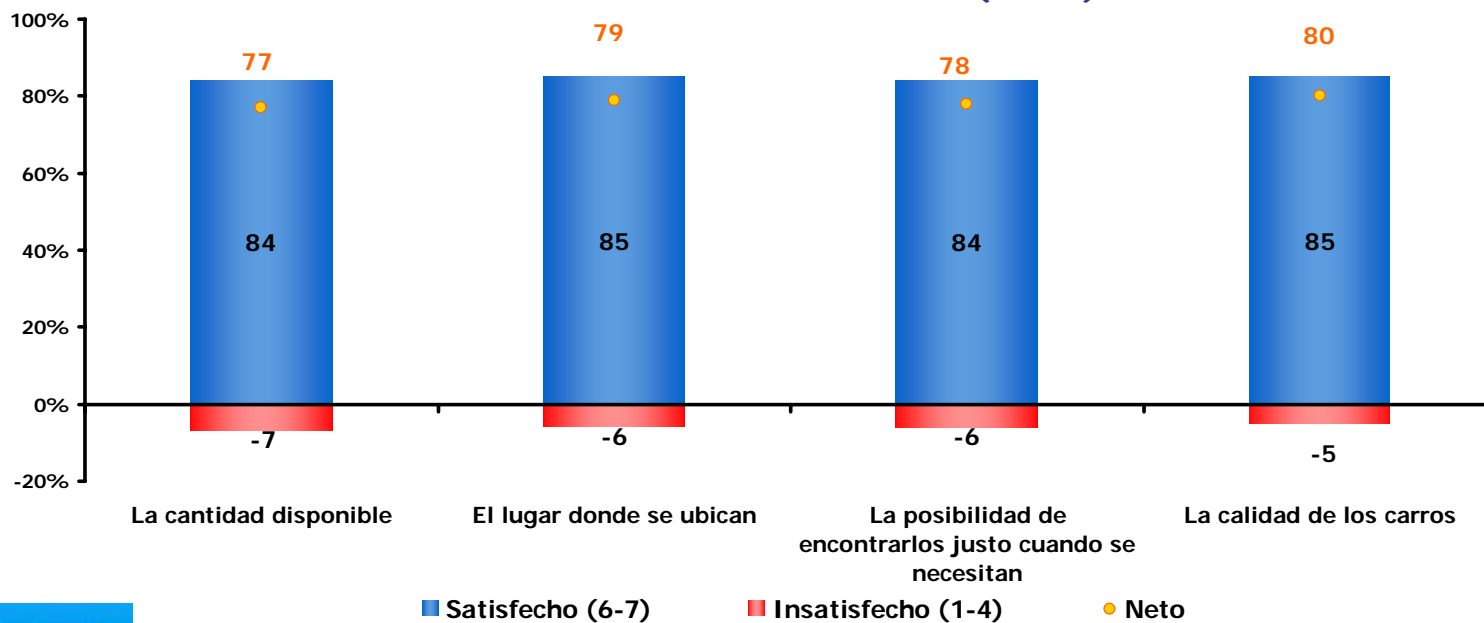
	TOTAL	TRABAJO	NEGOCIOS	TURISMO	VISITAR FAMILIARES	ESTUDIO	IMPREVISTOS
BUS AEROPUERTO	10%	1%	0%	7%	1%	0%	0%
MINIBUS AEROPUERTO (TRANSFER)	21%	4%	0%	12%	3%	0%	0%
TAXI AEROPUERTO	17%	6%	1%	7%	1%	0%	0%
VEHICULO PARTICULAR	41%	10%	2%	22%	5%	1%	0%
VEHICULO ARRENDADO	11%	5%	0%	5%	1%	0%	0%
BASE:	1.215	288	49	666	143	20	10

CARROS PORTA EQUIPAJES: (B: Total Muestra= 1215 casos)

¿Utilizó carros porta equipaje?

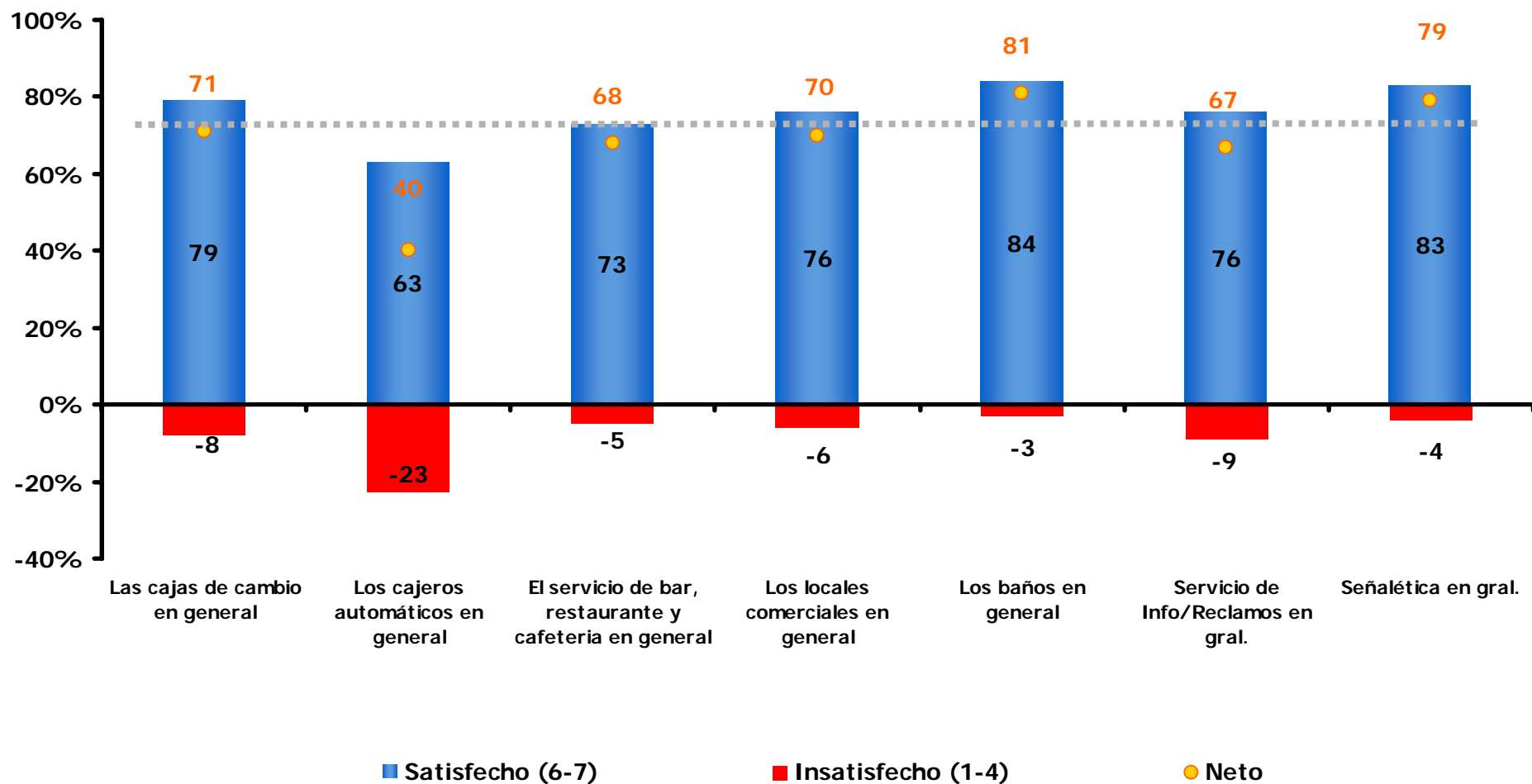


¿Cómo evalúa los sigtes. aspectos?
(B:371)



2.- IMAGEN DE SERVICIOS GENERALES

SÍNTESIS EVALUACIÓN DE SERVICIOS

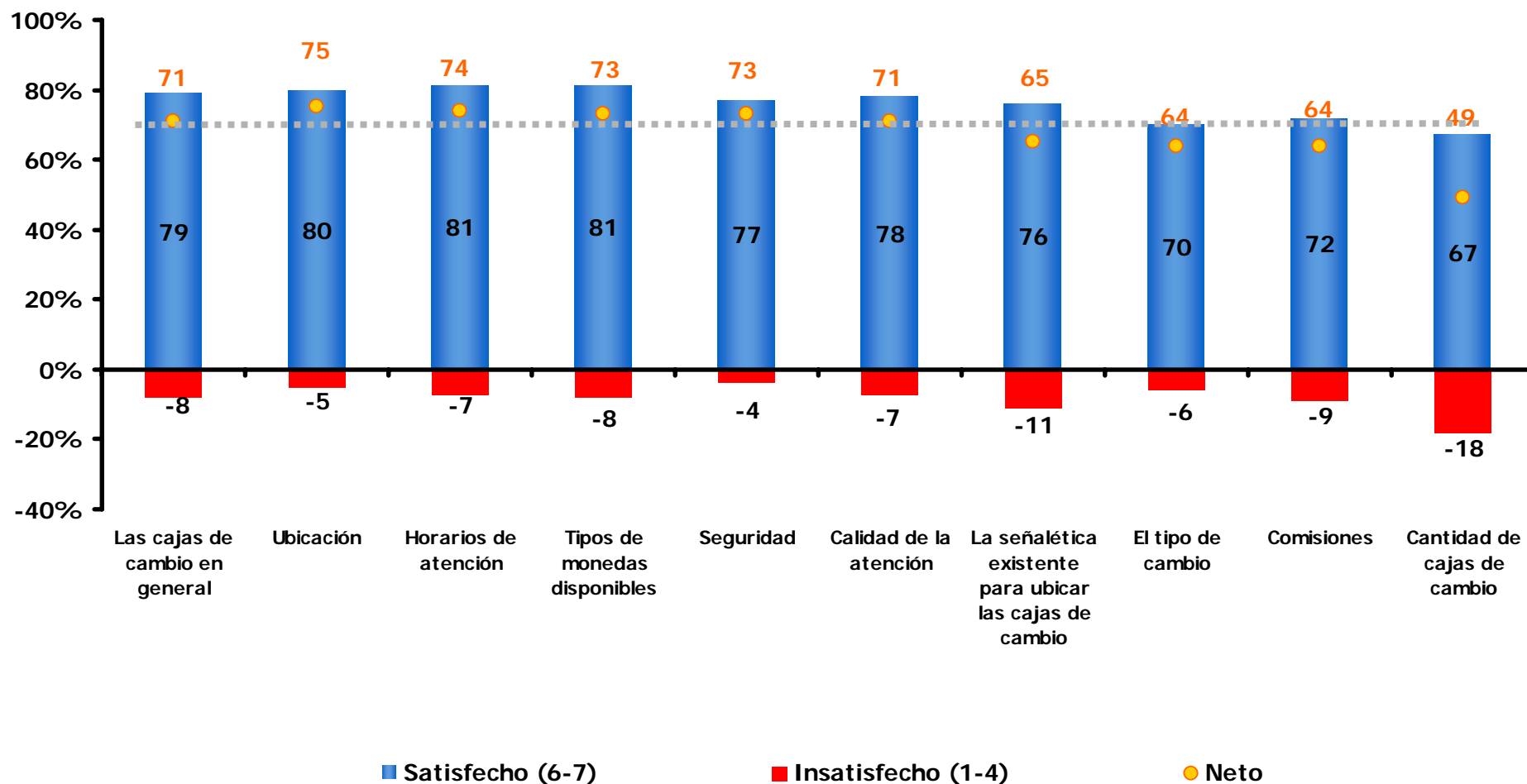


EVALUACIÓN DE CAJAS DE CAMBIO:

EMBARQUE

¿Cómo califica los sgtes. aspectos de Cajas de Cambio del Aeropuerto de Santiago?

(B: 137 entrevistados que han utilizado el servicio de cajas de cambio del aeropuerto)

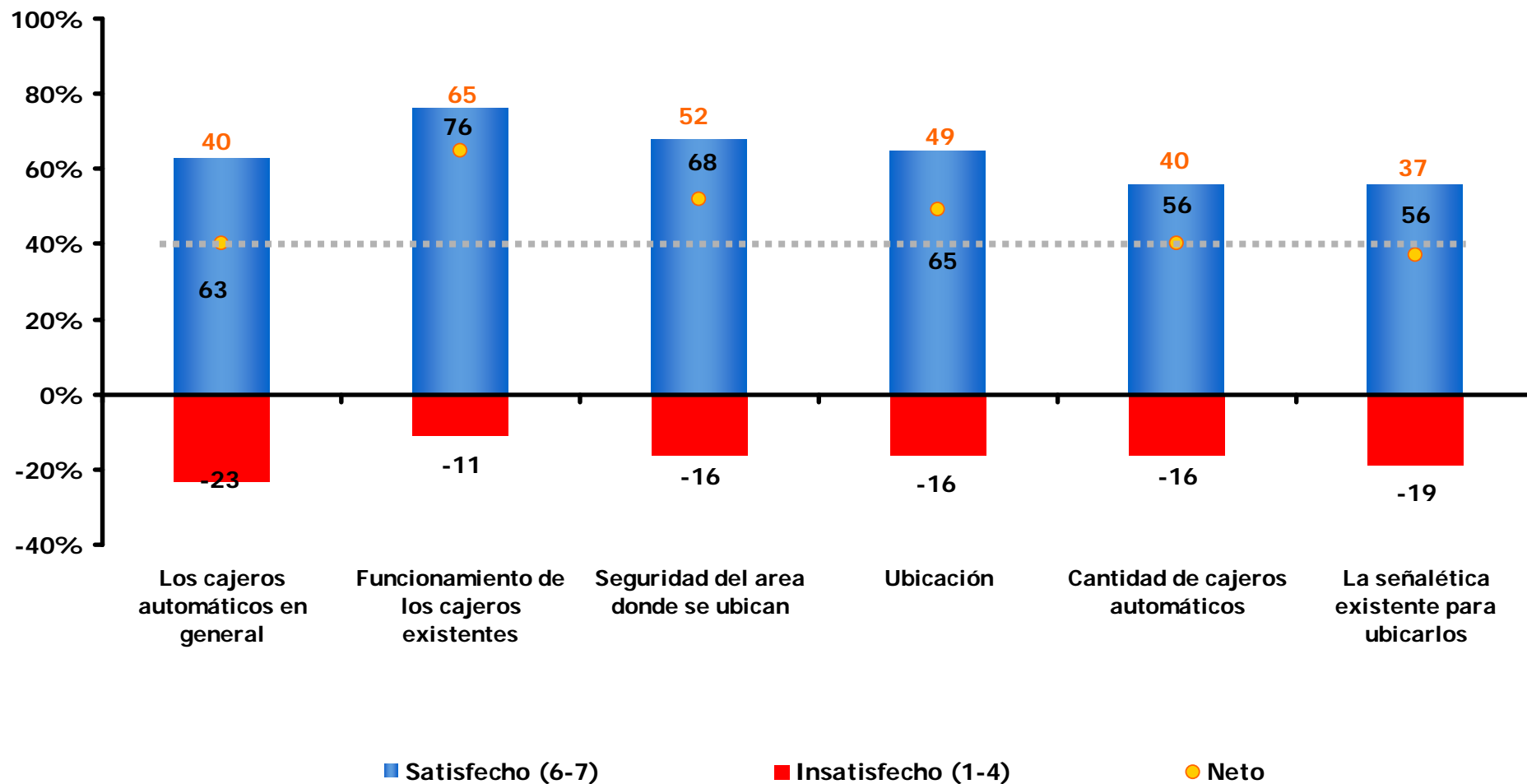


EVALUACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS:

EMBARQUE

¿Cómo califica los sgtes. aspectos de Cajeros Automáticos del Aeropuerto de Santiago?

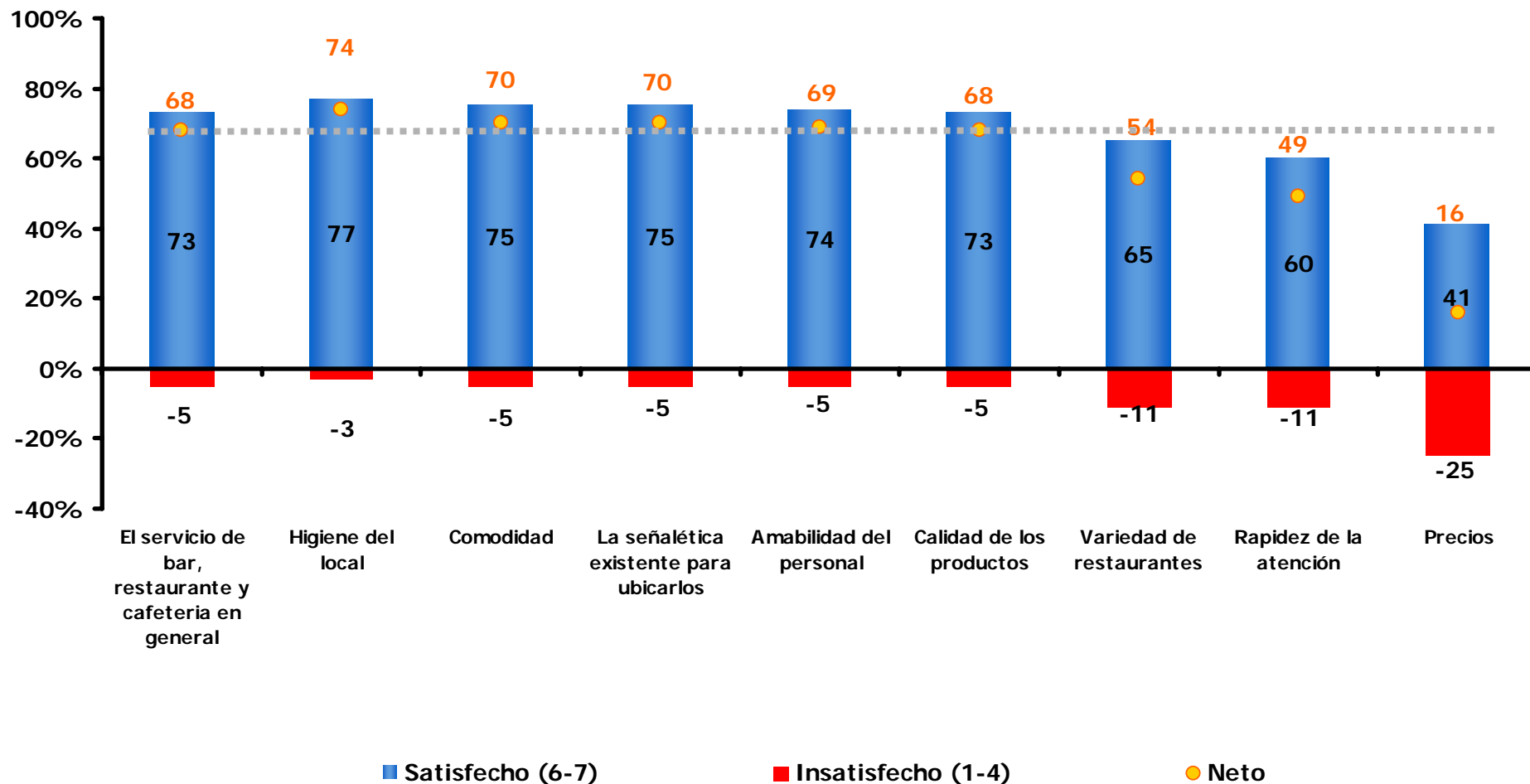
(B:207 entrevistados que han utilizado el servicio de cajas de cambio del aeropuerto)



EVALUACIÓN DE SERVICIOS BAR, RESTAURANTE Y CAFETERÍA:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

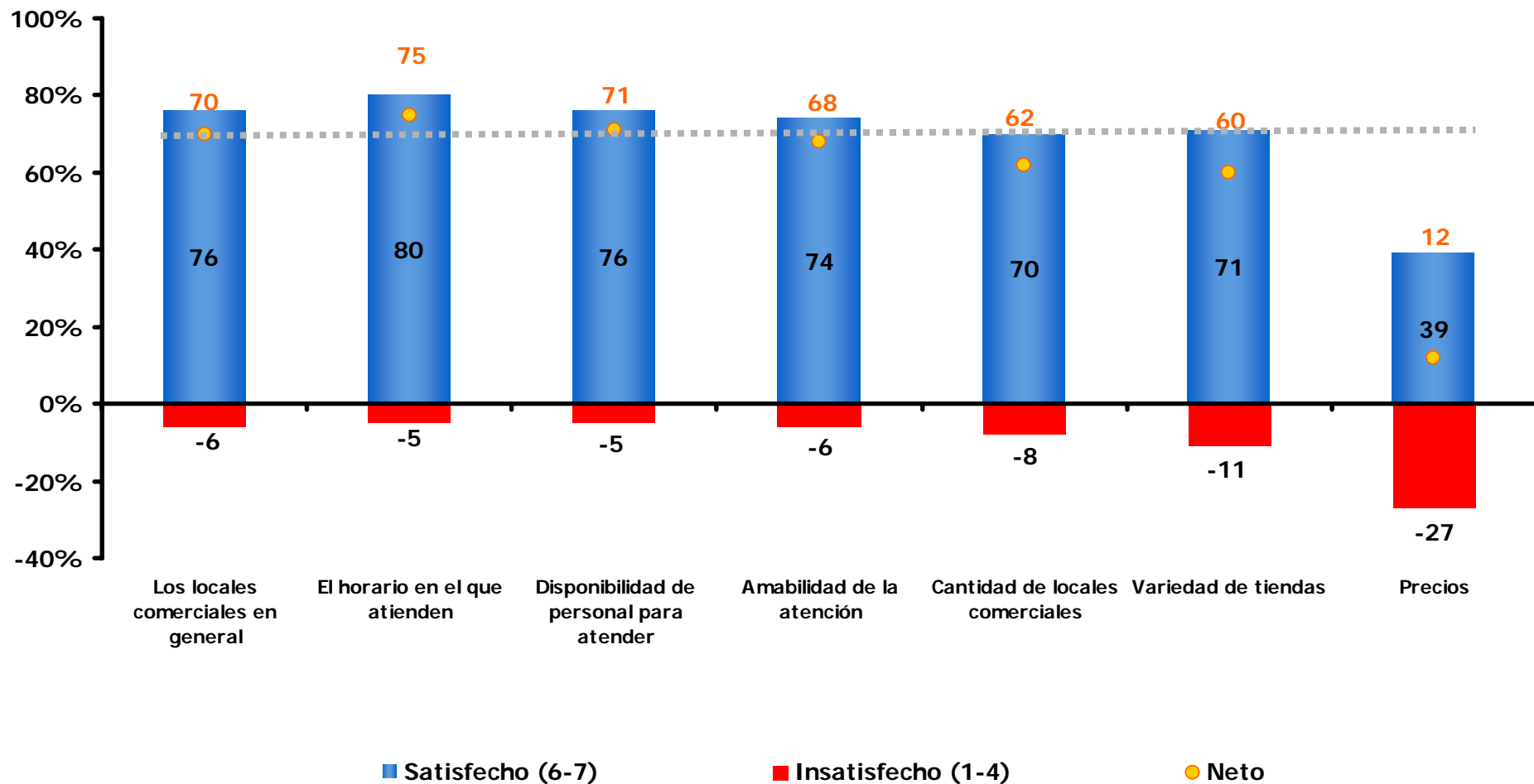
(B: 503 entrevistados que han utilizado el servicio de bar, restaurante y cafetería)



EVALUACIÓN DE LOCALES COMERCIALES EXISTENTES:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

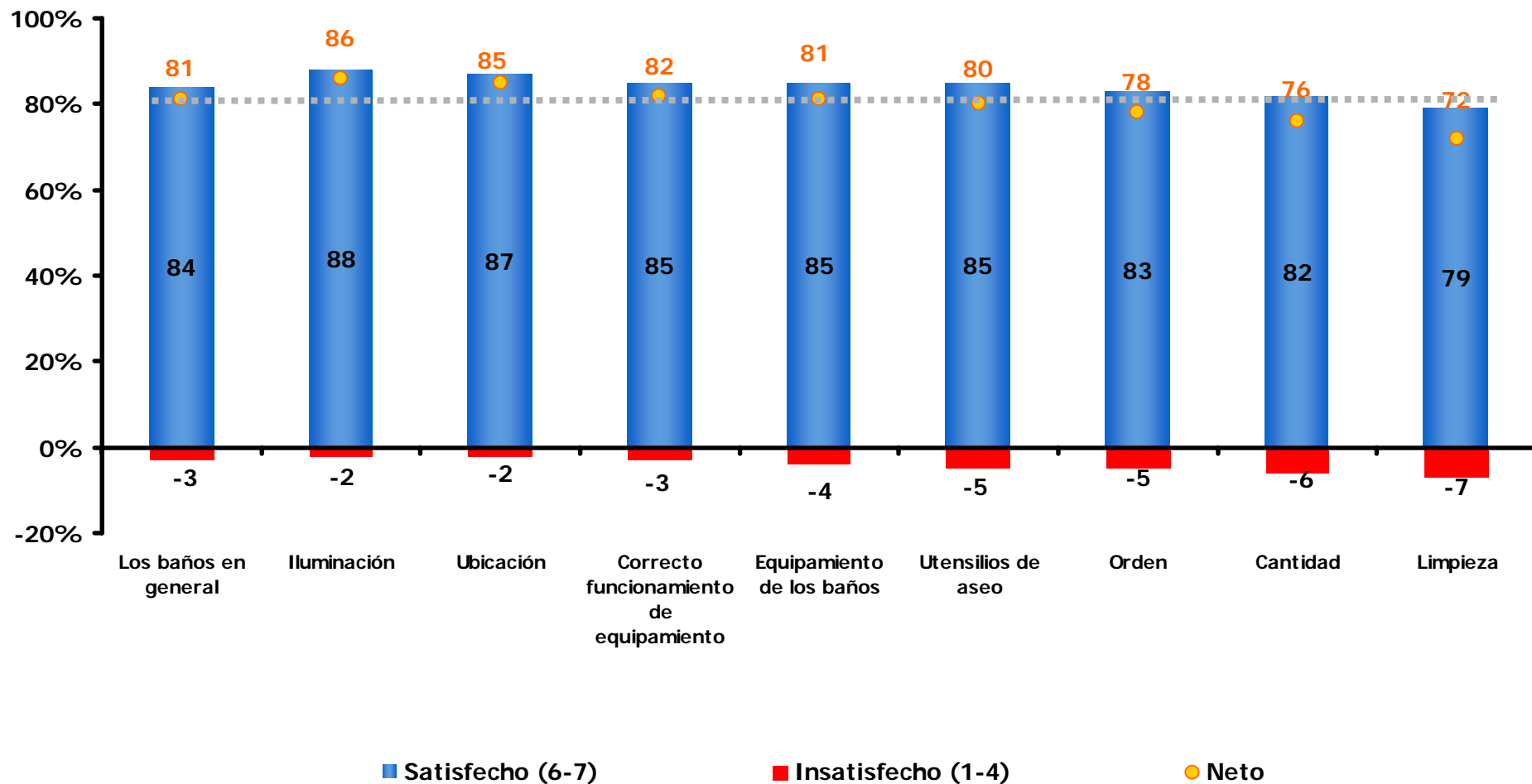
(B: 515 entrevistados que han utilizado el servicio de locales comerciales)



EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE BAÑOS:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

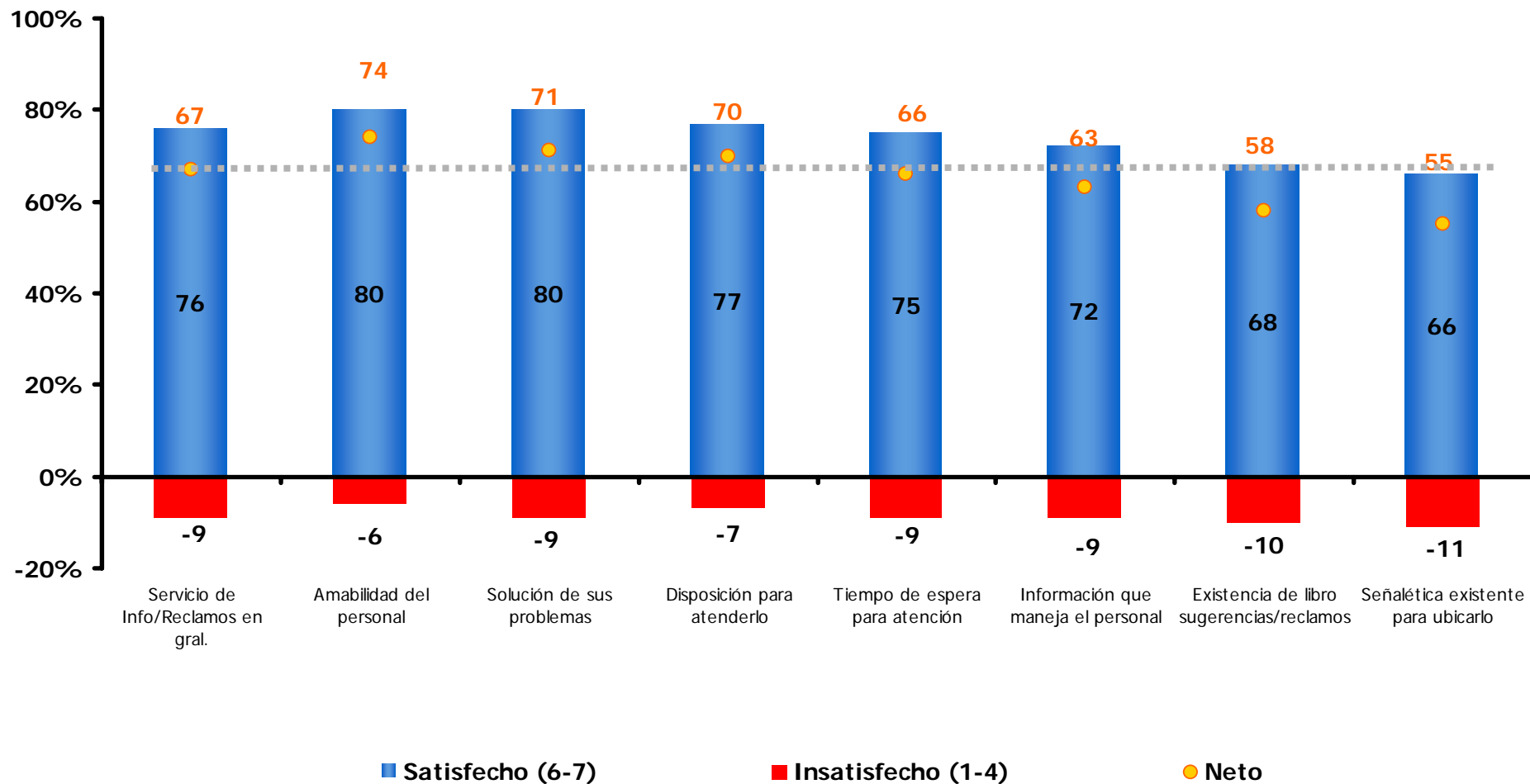
(B: 845 entrevistados que han utilizado el servicio)



EVALUACIÓN DE SERVICIO DE INFORMACIONES:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: 174 entrevistados que han utilizado el servicio)

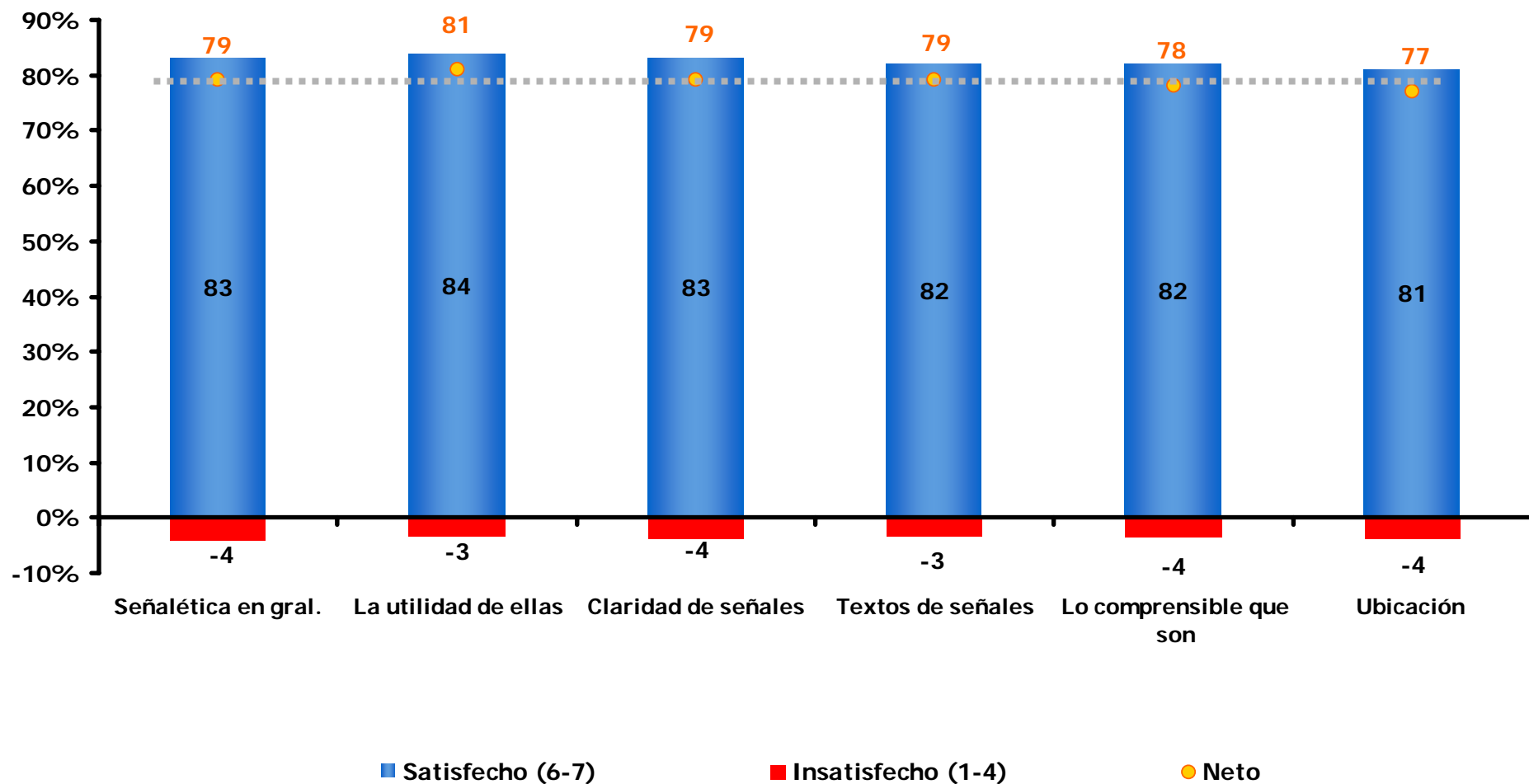


EVALUACIÓN DE SEÑALÉTICA EXISTENTE:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

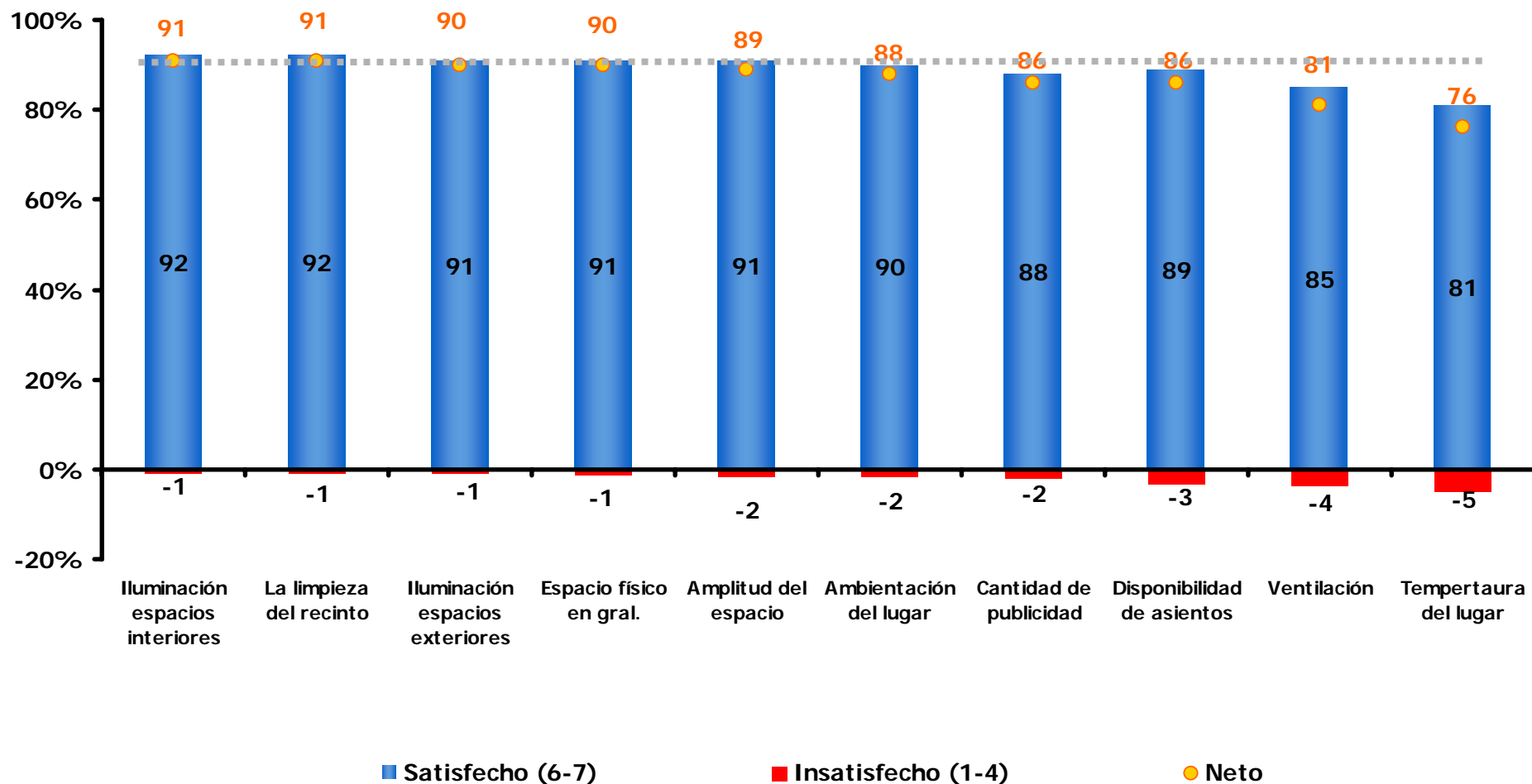
EMBARQUE



EVALUACIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL AEROPUERTO SANTIAGO:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

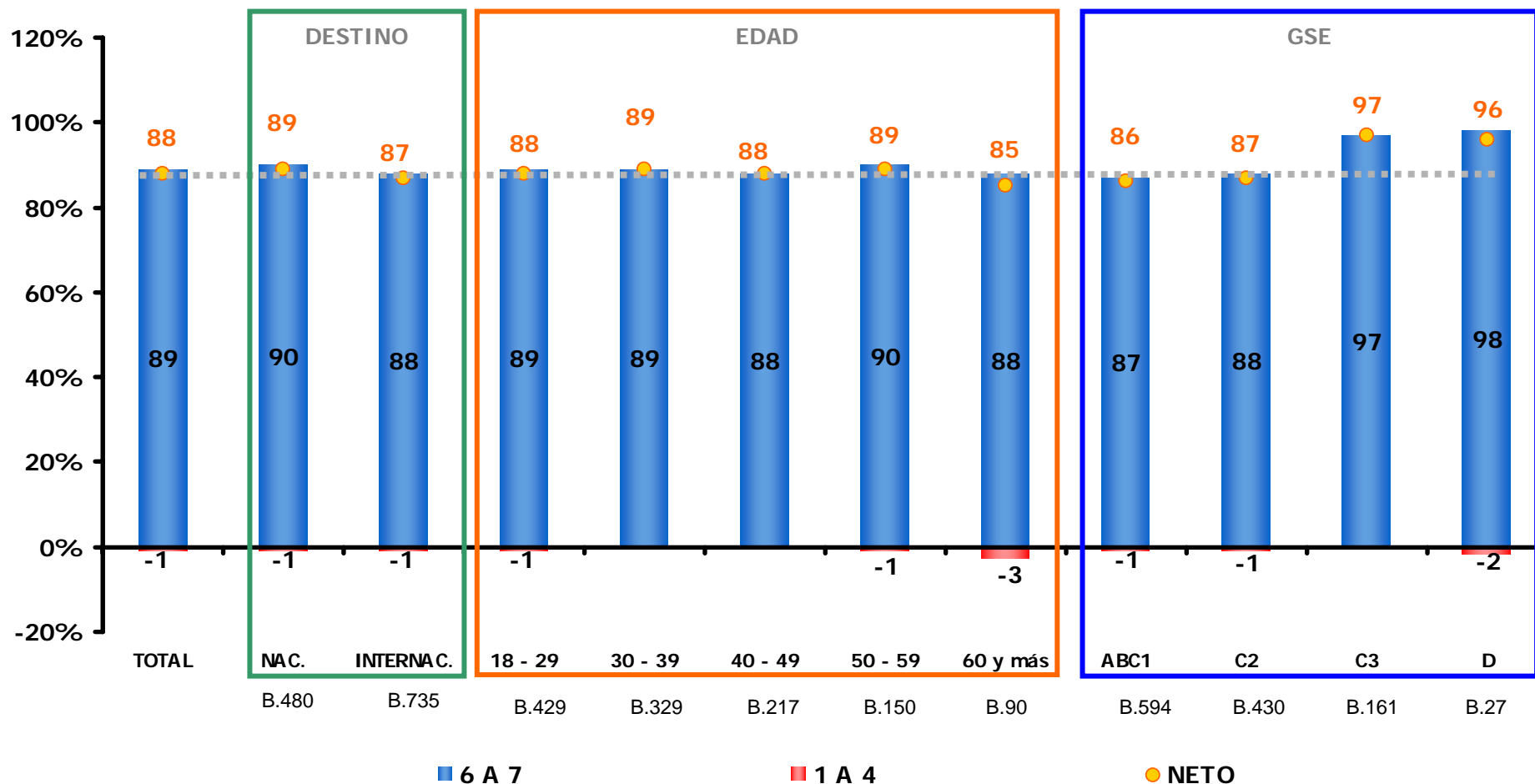


3.- IMAGEN FINAL DE AEROPUERTO

EVALUACIÓN FINAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Cómo evaluaría Ud. la imagen en general del Aeropuerto de Santiago?

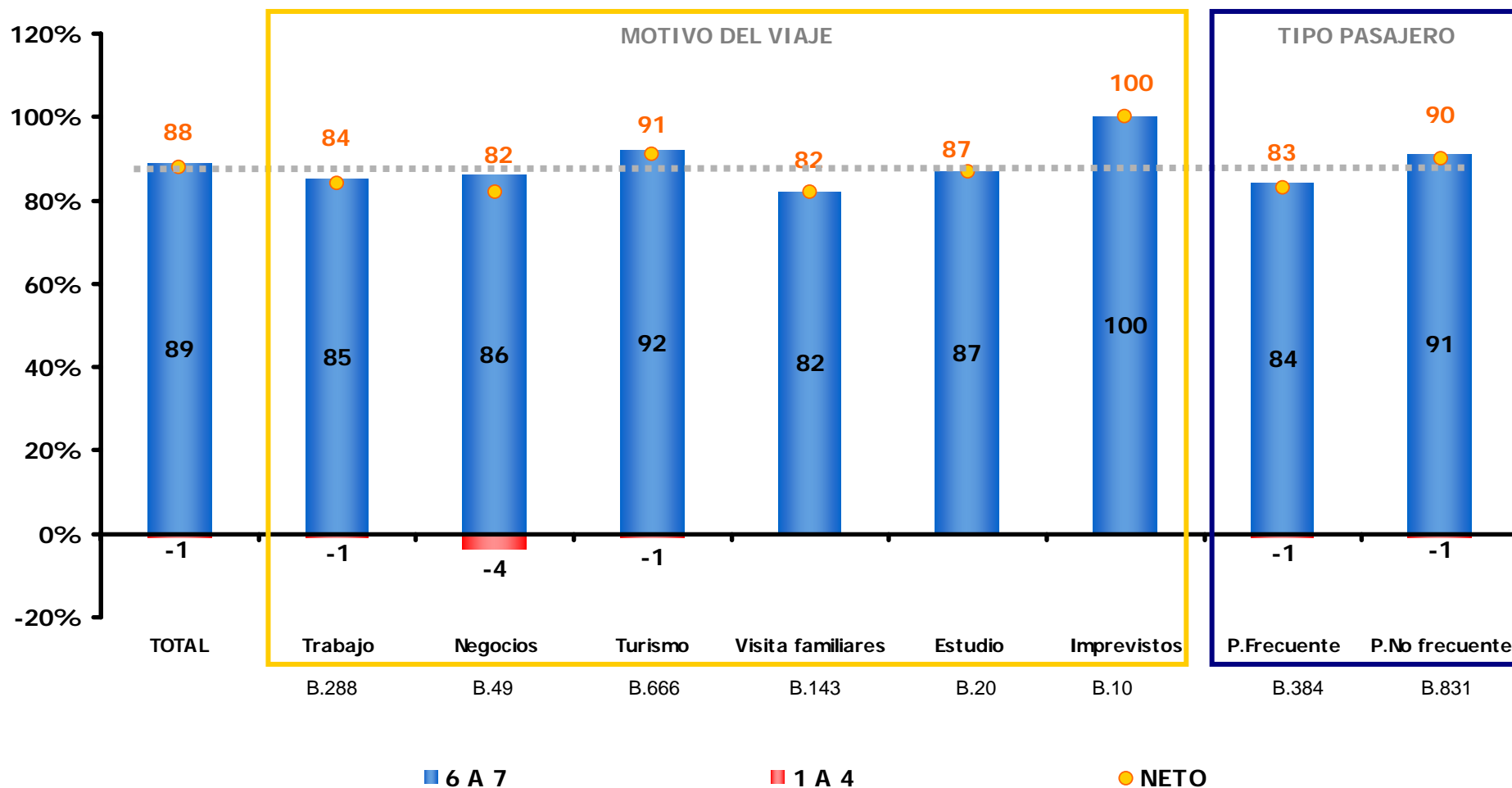
(B: Total muestra = 1215 casos)



EVALUACIÓN FINAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Cómo evaluaría Ud. la imagen en general del Aeropuerto de Santiago?

(B: Total muestra = 1215 casos)

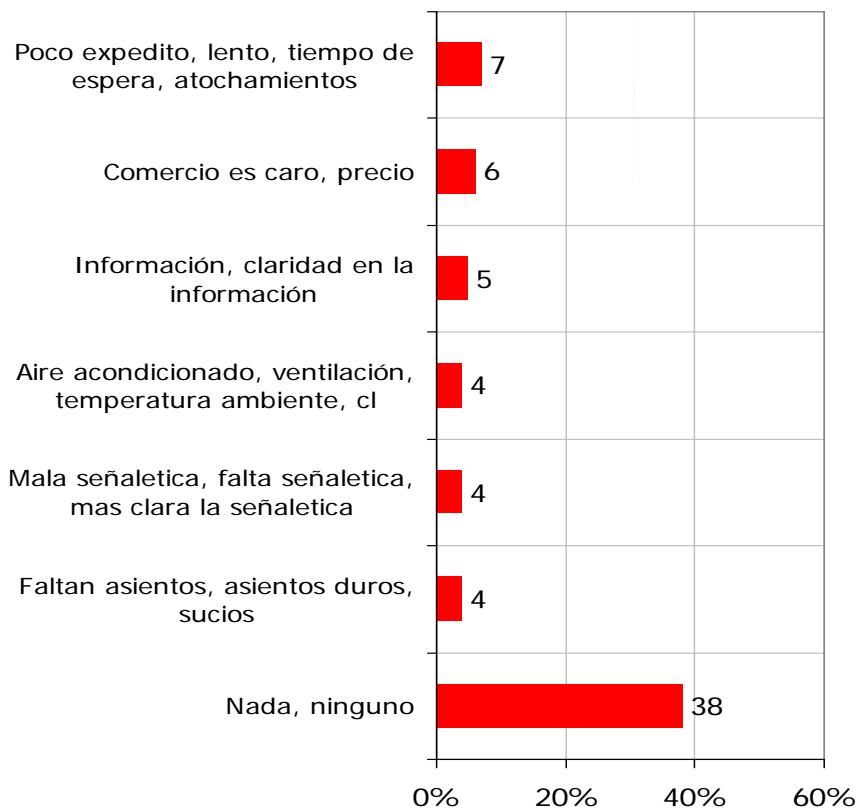


ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS:

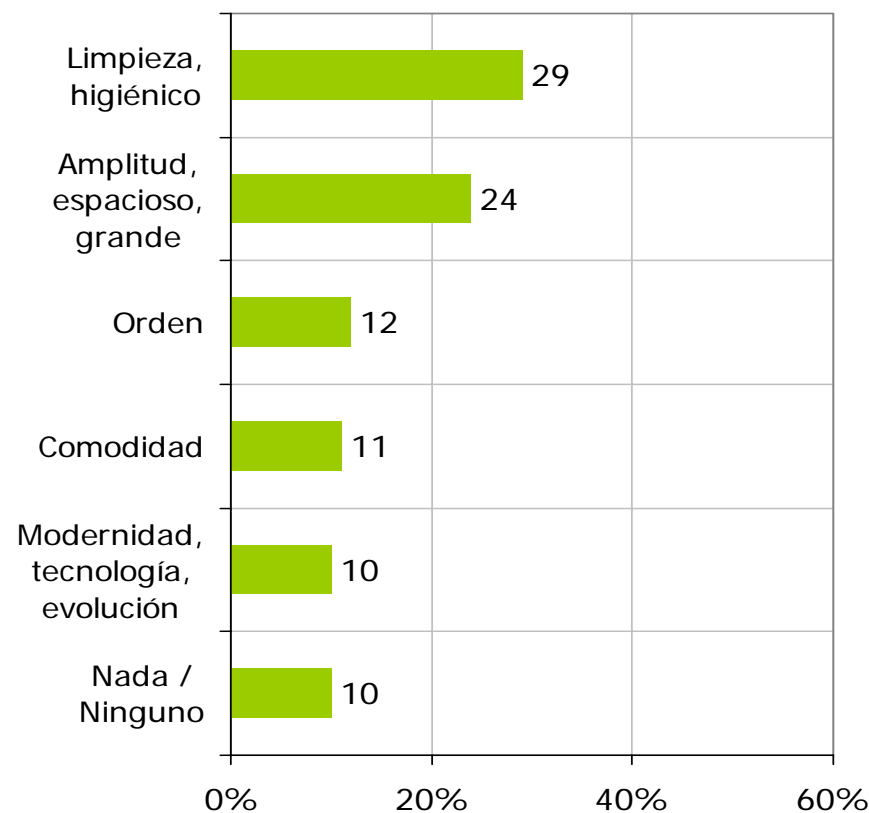
¿Cuáles serían los aspectos positivos y negativos del Aeropuerto Santiago?

(B: Total muestra = 1215 casos)

ASPECTOS NEGATIVOS



ASPECTOS POSITIVOS



II.2.- IMAGEN PROCESO DE DESEMBARQUE

DESEMBARQUE

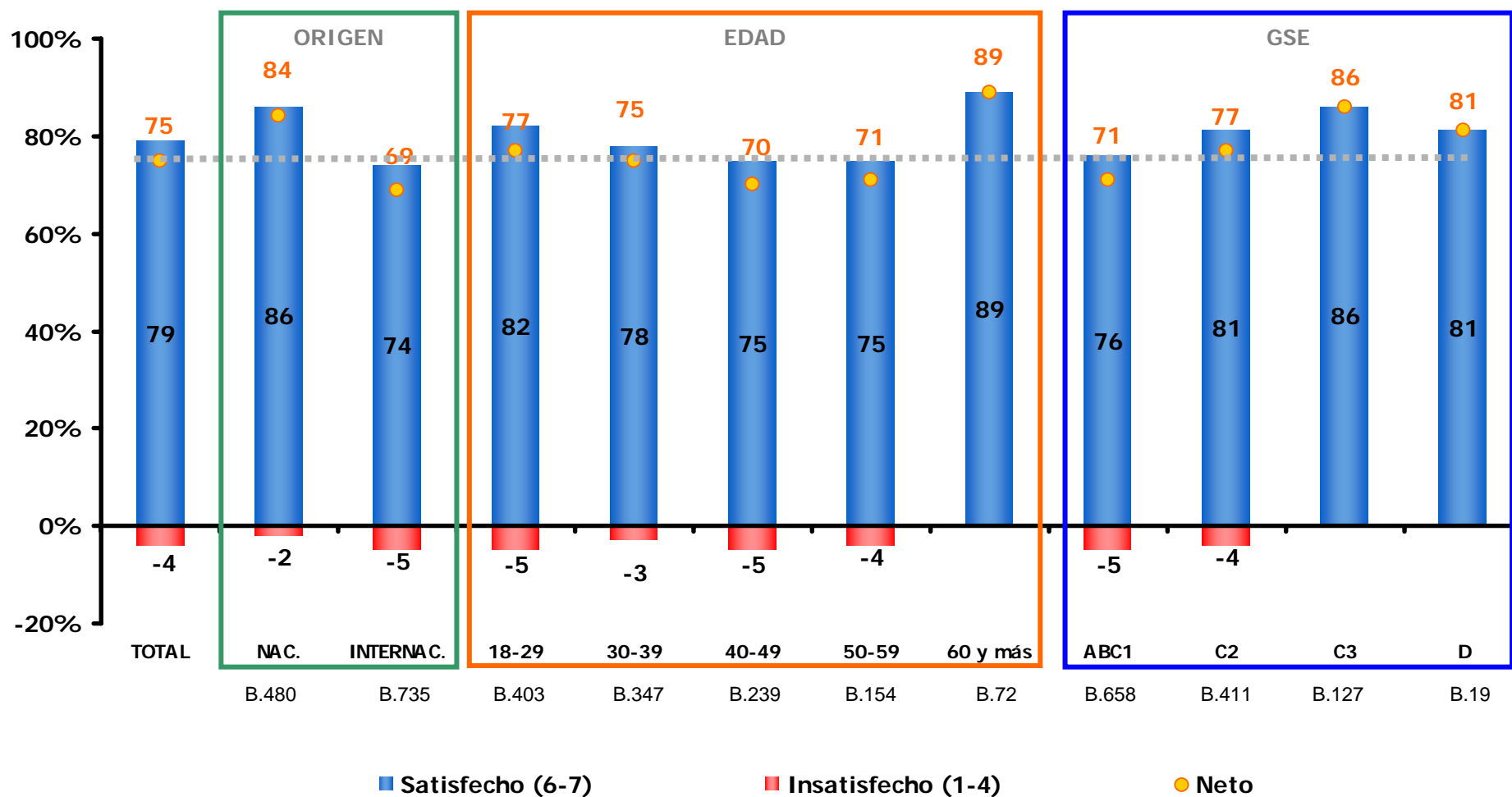
1.- IMAGEN INICIAL DE AEROPUERTO

EVALUACIÓN INICIAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

DESEMBARQUE

¿Con qué nota evalúa al Aeropuerto de Santiago?

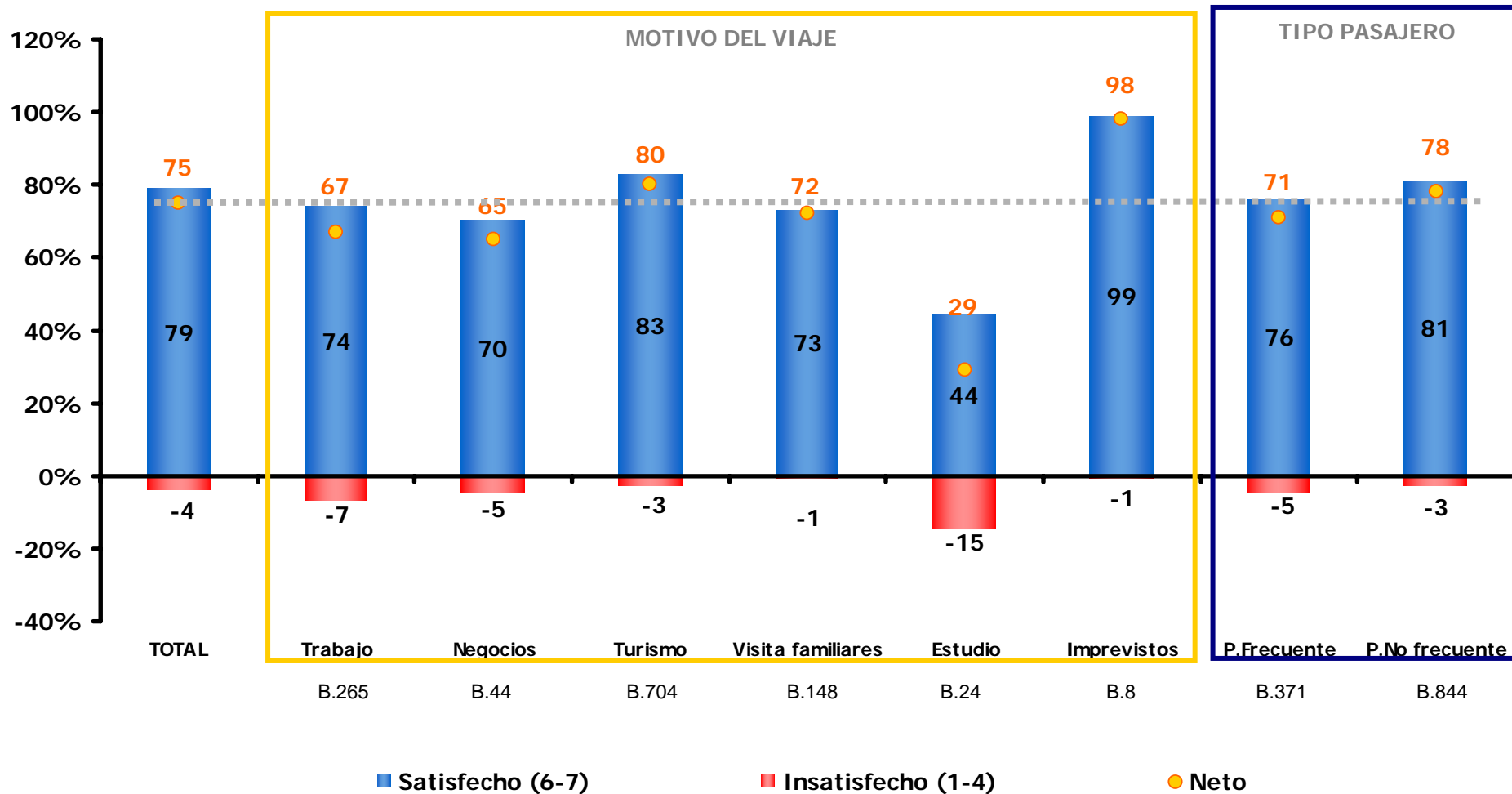
(B:Total Muestra=1215 casos)



EVALUACIÓN INICIAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO :

¿Con qué nota evalúa al Aeropuerto de Santiago?

(B:Total Muestra=1215 casos)

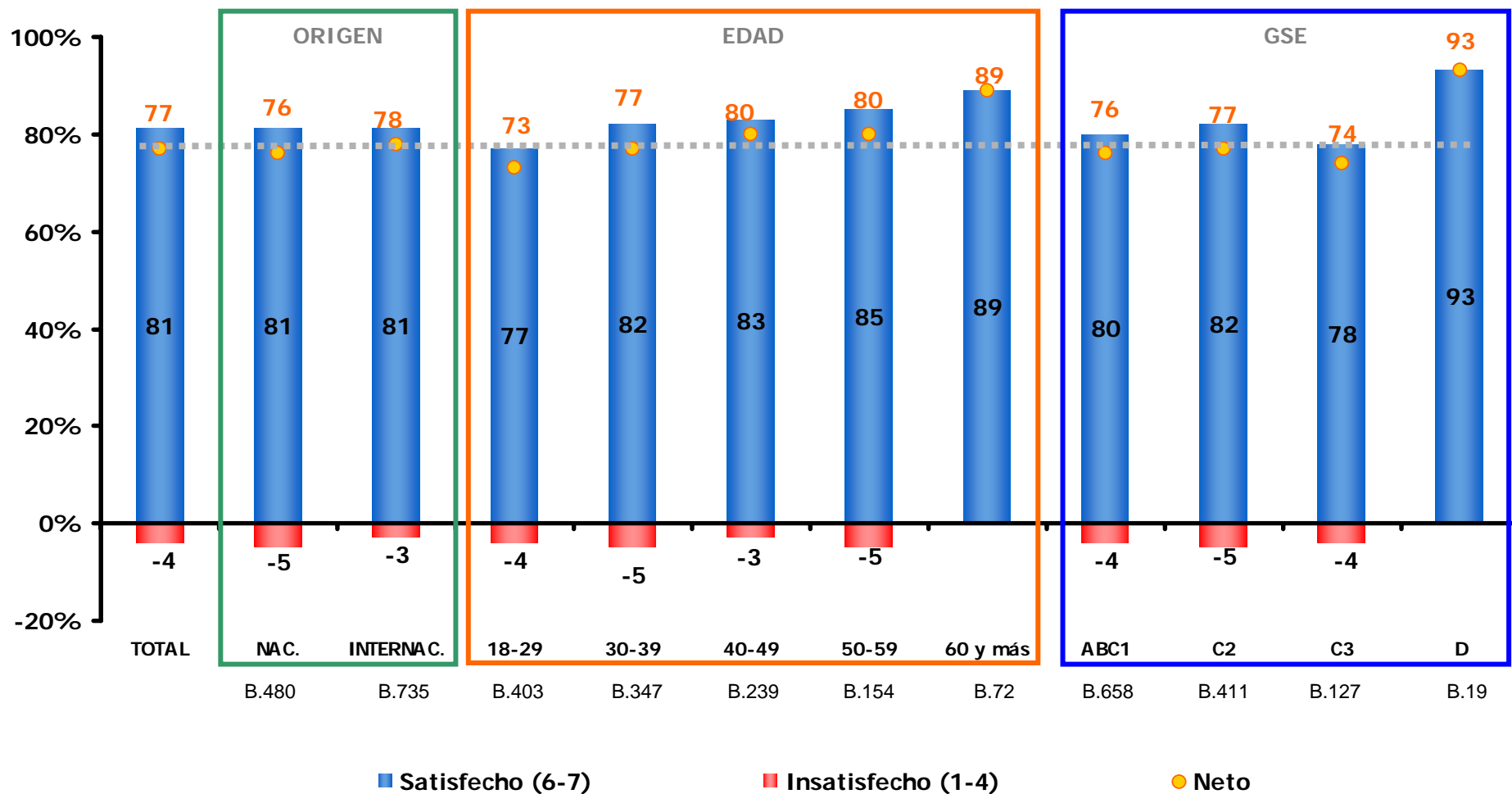


EVALUACION TIEMPO DE ESPERA PARA DESEMBARCAR:

DESEMBARQUE

¿Con que nota evalúa el tiempo que transcurrió entre que aterrizó el avión en la loza del aeropuerto hasta que comenzó el desembarque?

(B:Total Muestra=1215 casos)

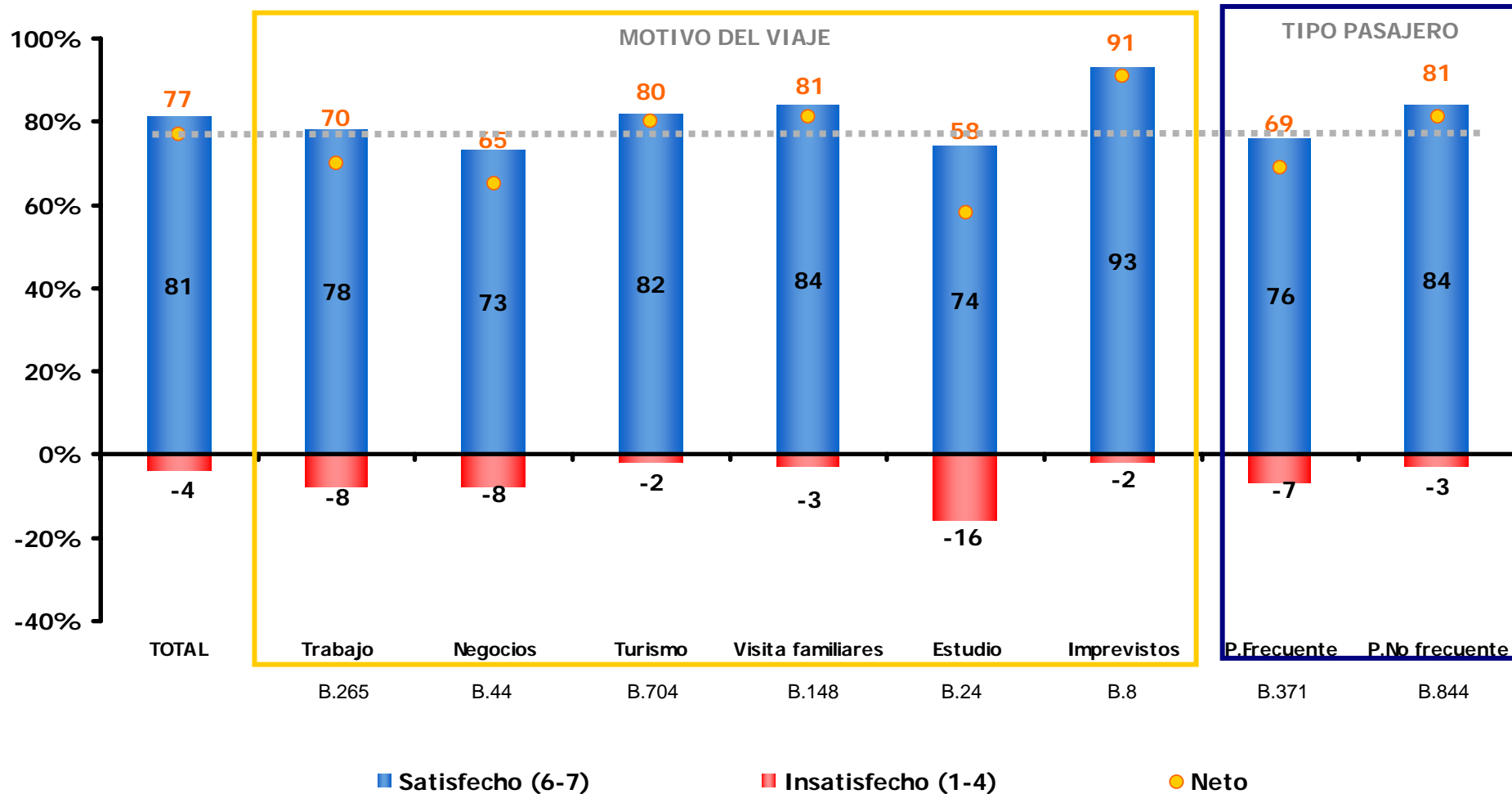


EVALUACION TIEMPO DE ESPERA PARA DESEMBARCAR:

DESEMBARQUE

¿Con que nota evalúa el tiempo que transcurrió entre que aterrizó el avión en la loza del aeropuerto hasta que comenzó el desembarque?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

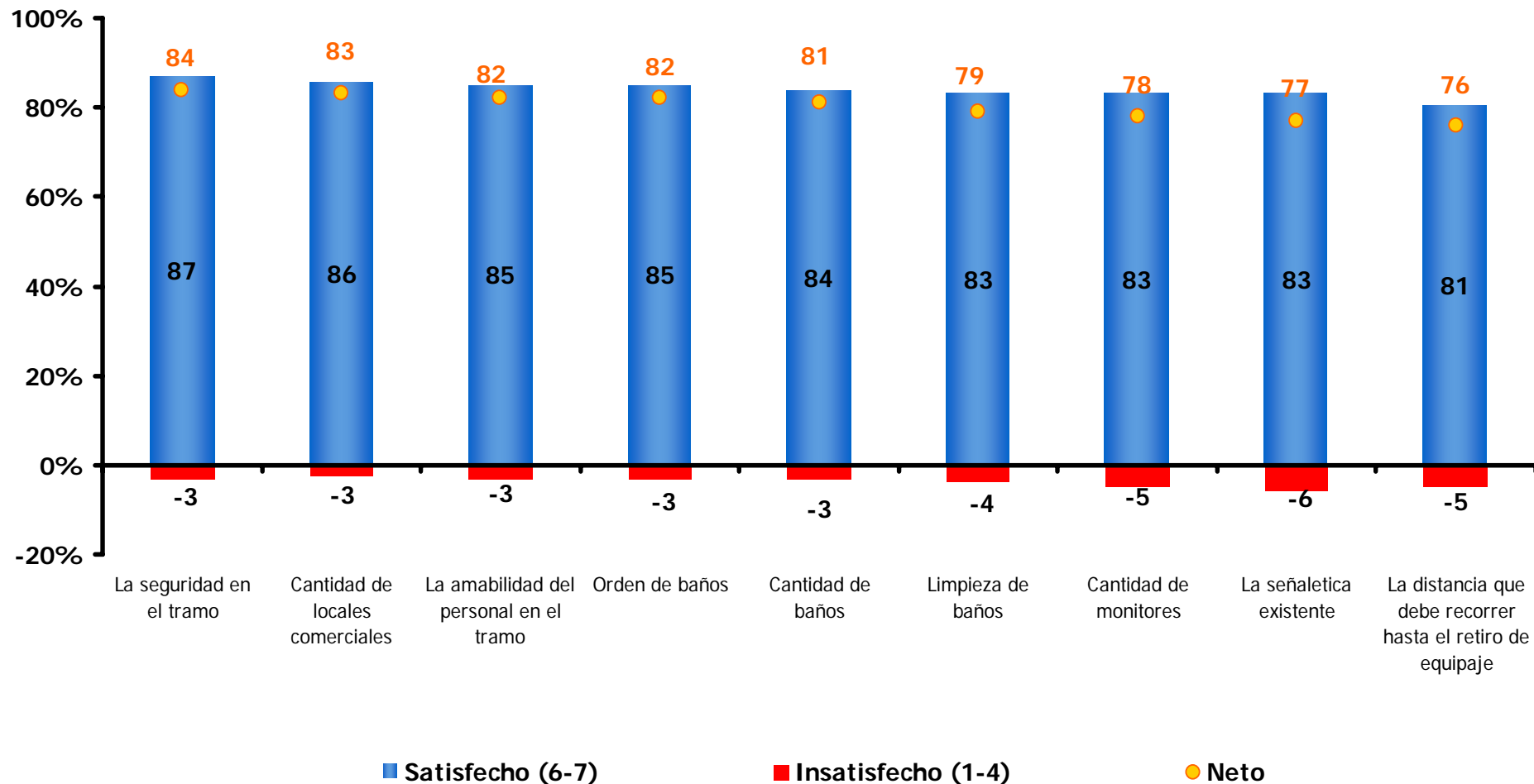


EVALUACIÓN DE ASPECTOS DEL DESEMBARQUE

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: Total Muestra= 1215 casos)

DESEMBARQUE

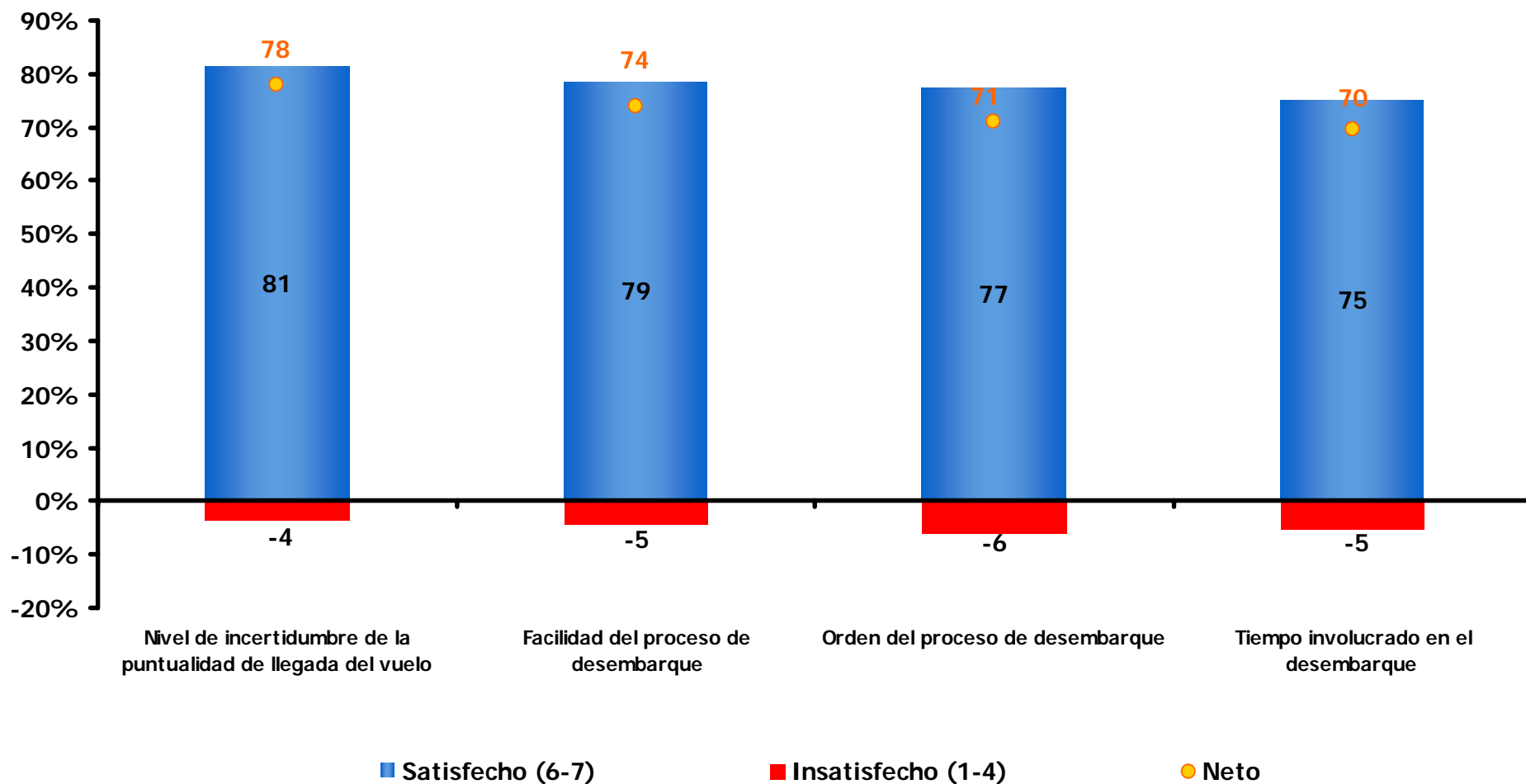


EVALUACIÓN DE ASPECTOS DEL DESEMBARQUE

DESEMBARQUE

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: Total Muestra=1215 casos)

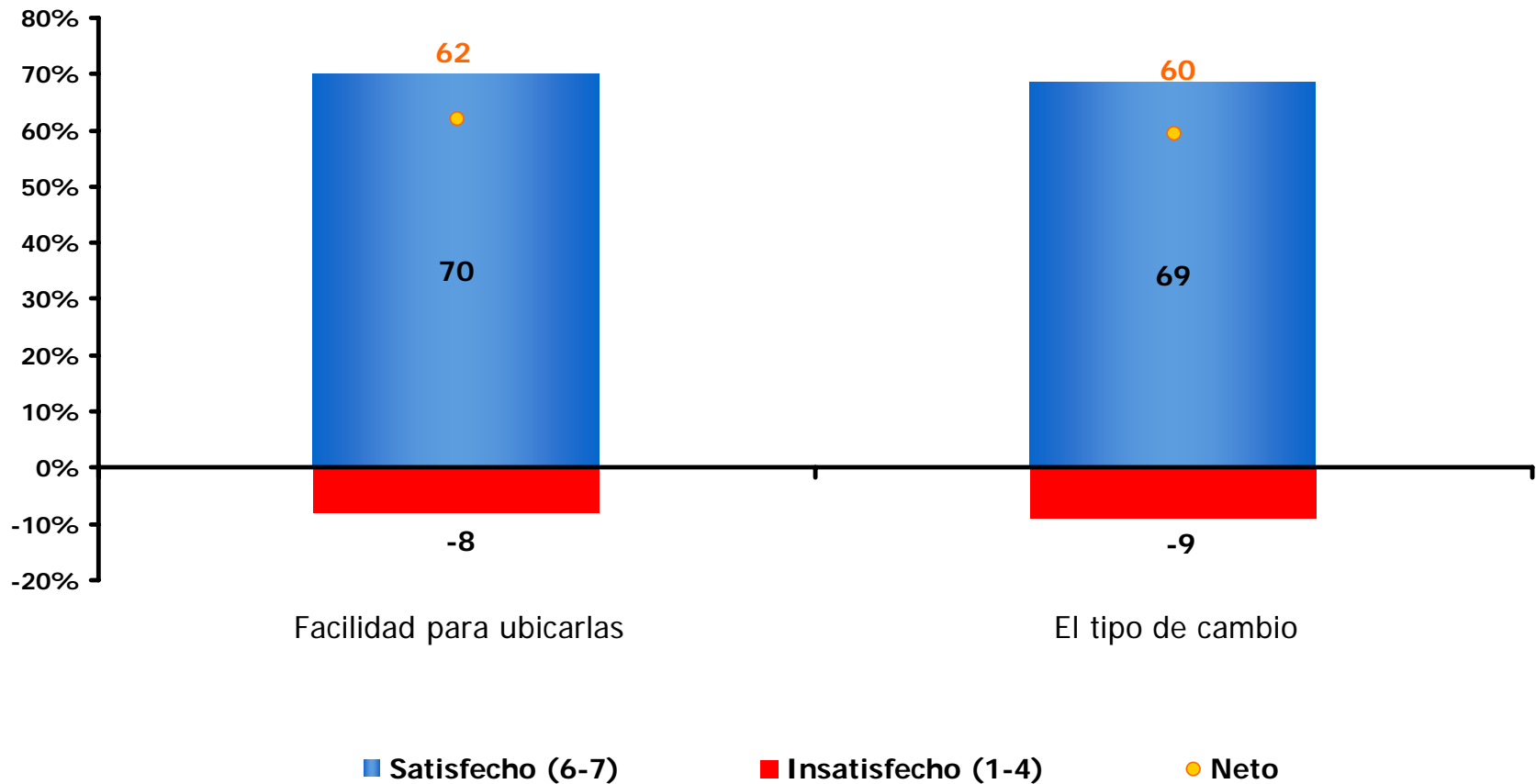


DESEMBARQUE

2.- IMAGEN DE SERVICIOS GENERALES

EVALUACIÓN DE CAJAS DE CAMBIO:

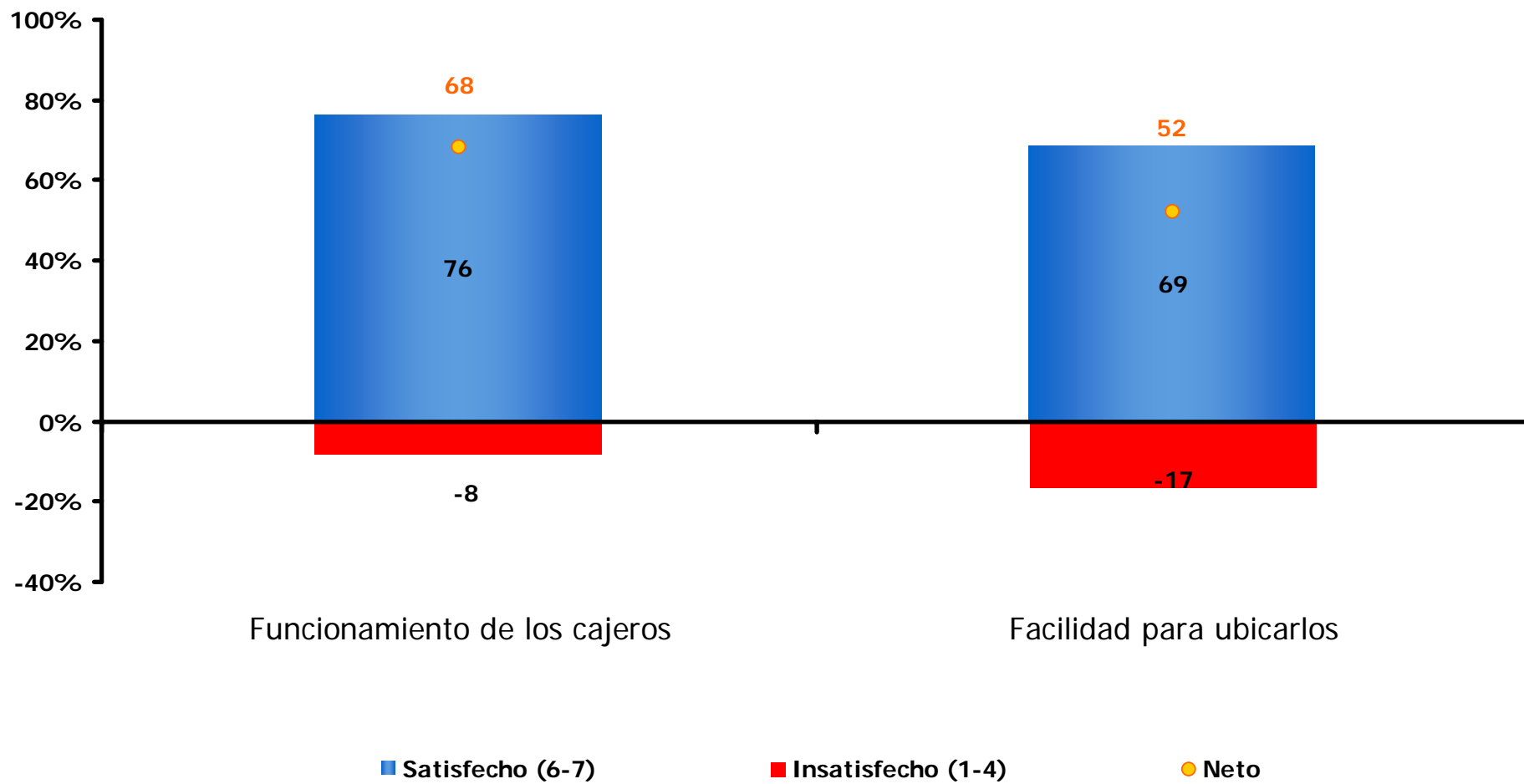
¿Cómo califica los sgtes. aspectos de Cajas de Cambio del Aeropuerto de Santiago?
(B:74 entrevistados que han utilizado el servicio Cajas de Cambio)



EVALUACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS:

DESEMBARQUE

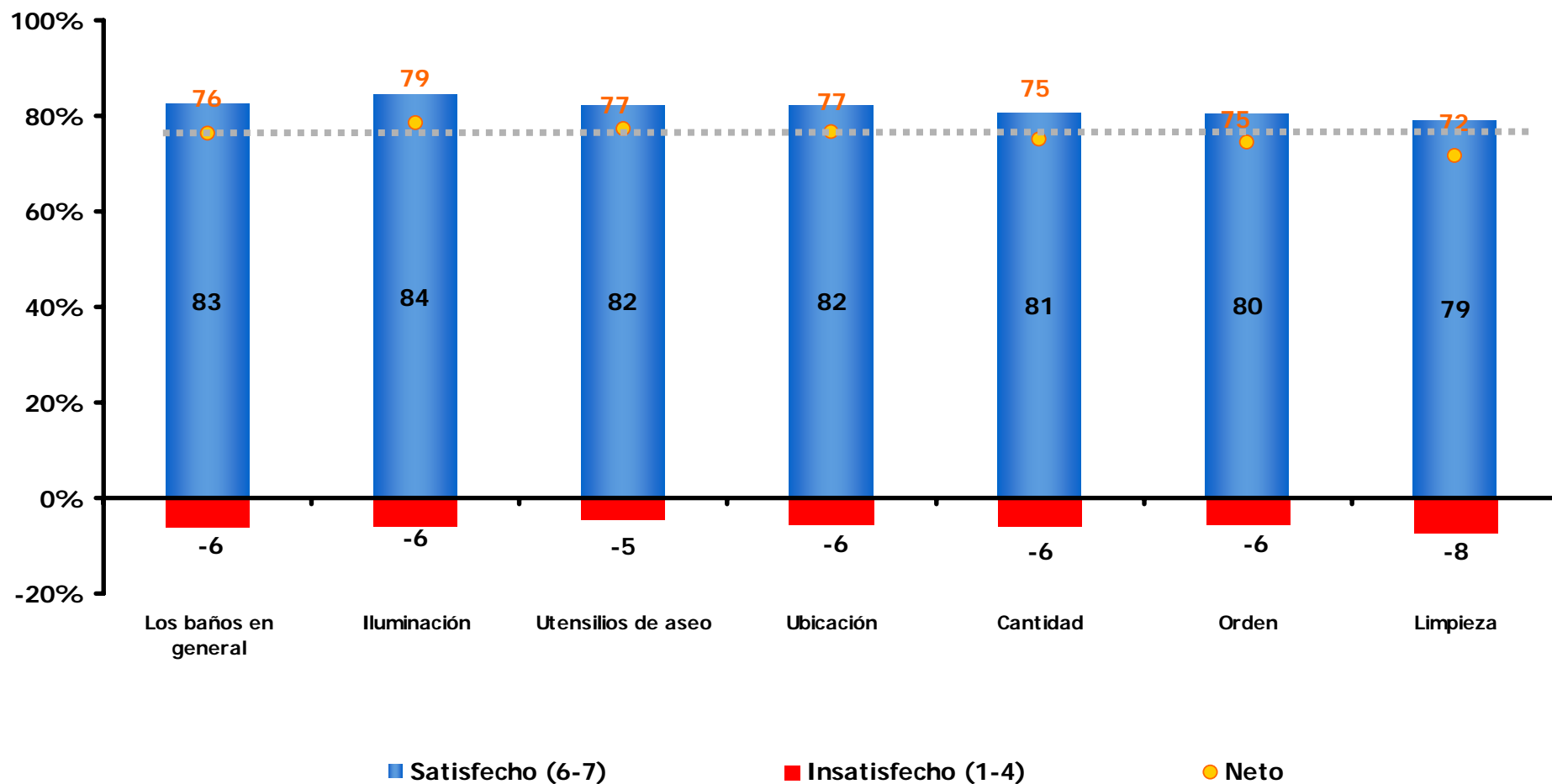
¿Cómo califica los sgtes. aspectos de Cajeros Automáticos del Aeropuerto de Santiago?
(B:150 entrevistados que han utilizado el servicio Cajeros Automáticos)



EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE BAÑOS:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

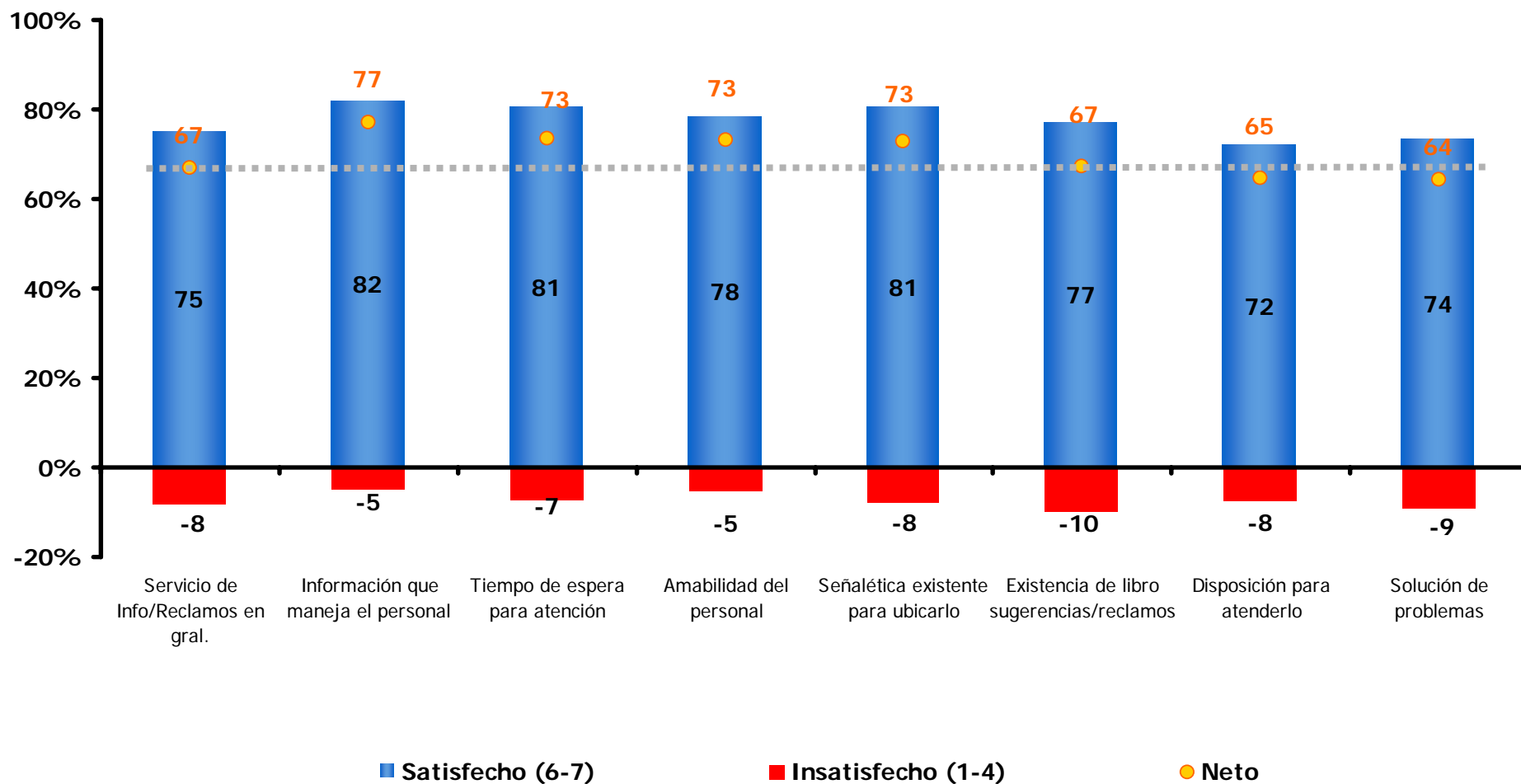
(B: 462 entrevistados que han utilizado el servicio)



EVALUACIÓN DE SERVICIO DE INFORMACIONES:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B:120 entrevistados que han utilizado el servicio de Informaciones)

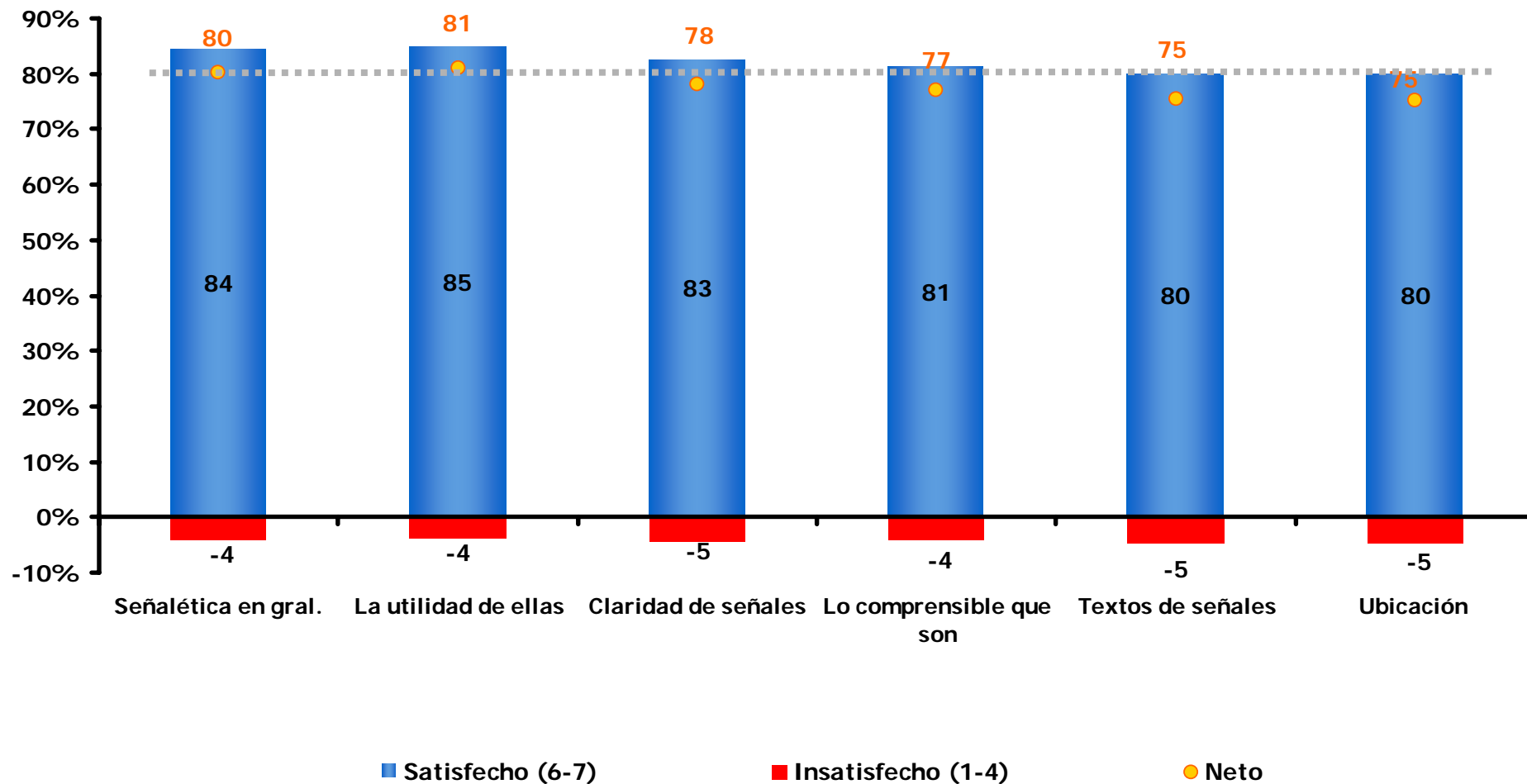


EVALUACIÓN DE SEÑALÉTICA EXISTENTE:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B:Total Muestra=1215 casos)

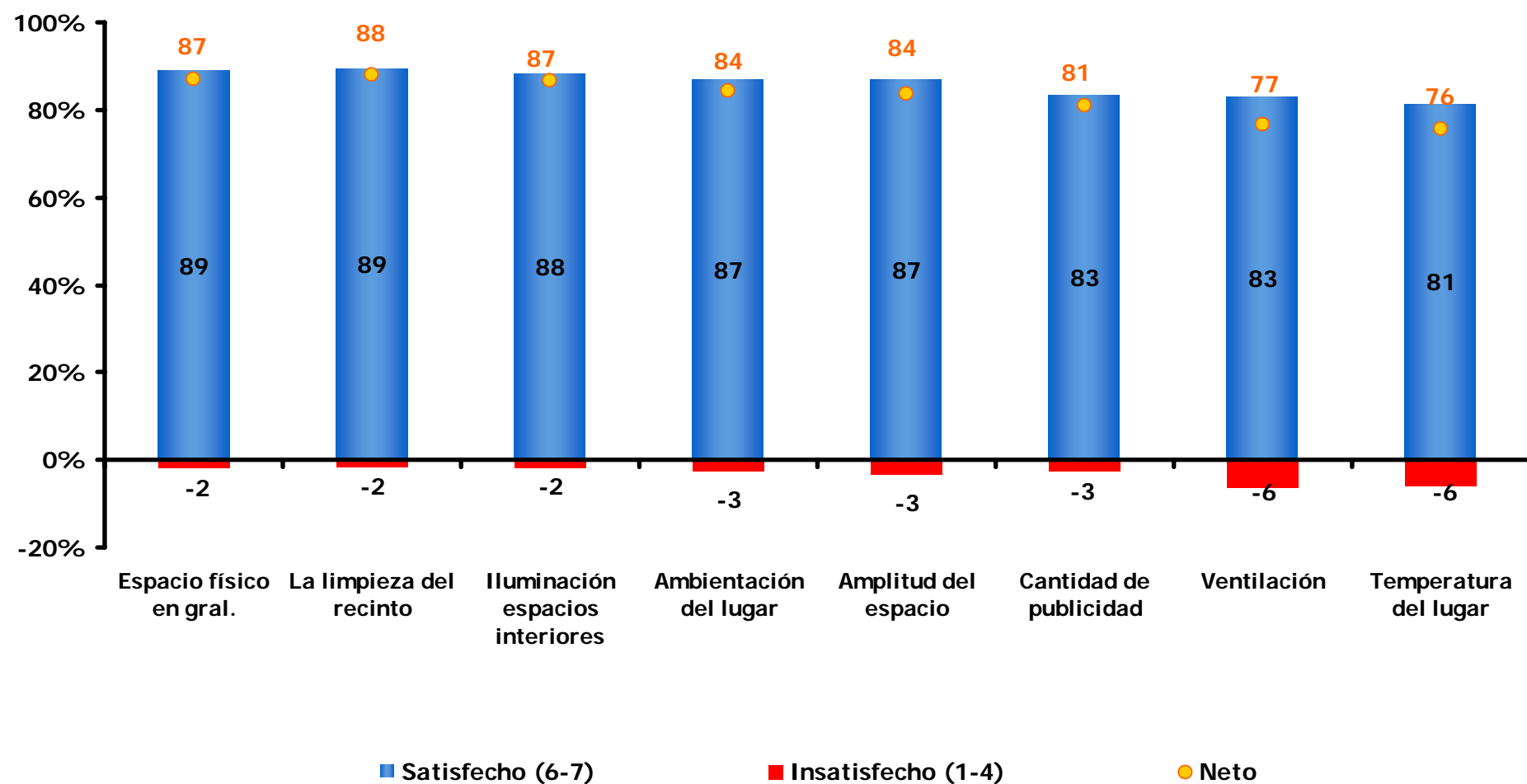
DESEMBARQUE



EVALUACIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL AEROPUERTO SANTIAGO::

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: Total Muestra=1215 casos)

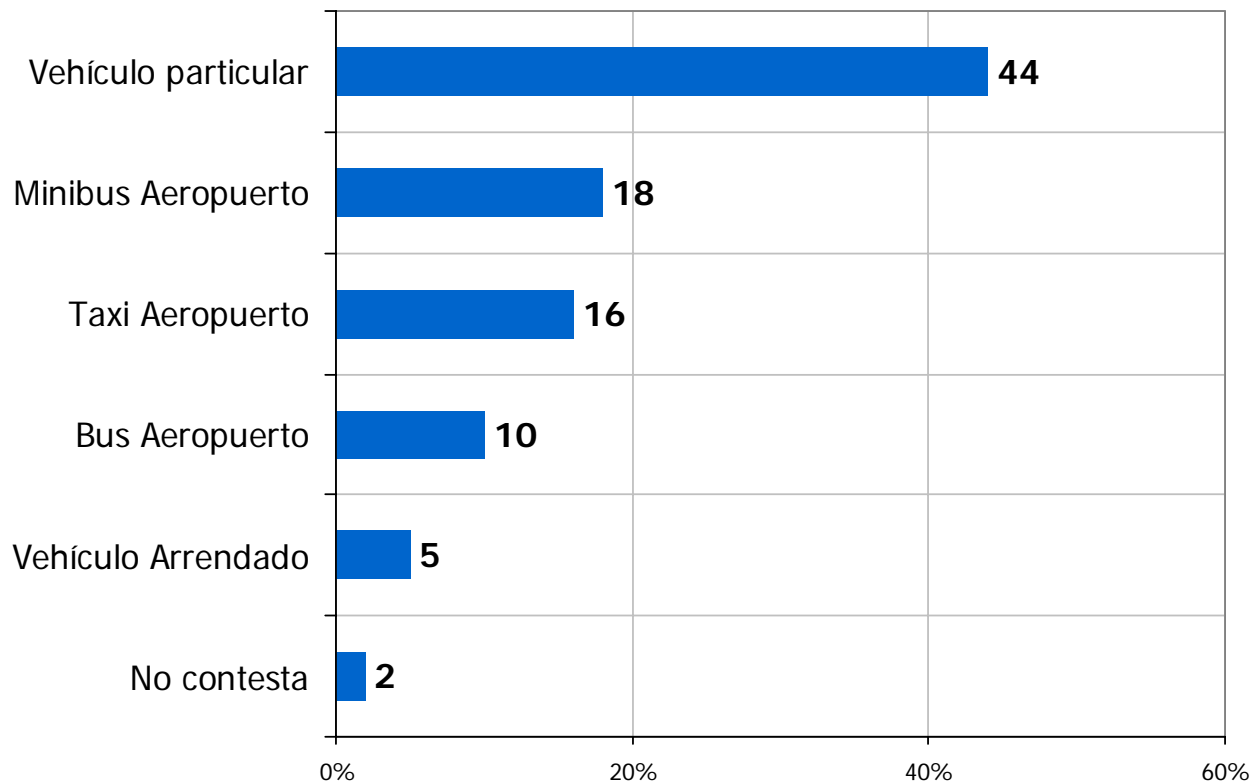


MEDIOS DE TRANSPORTE PARA SALIR DEL AEROPUERTO

(Base: Total muestra= 1215)

DESEMBARQUE

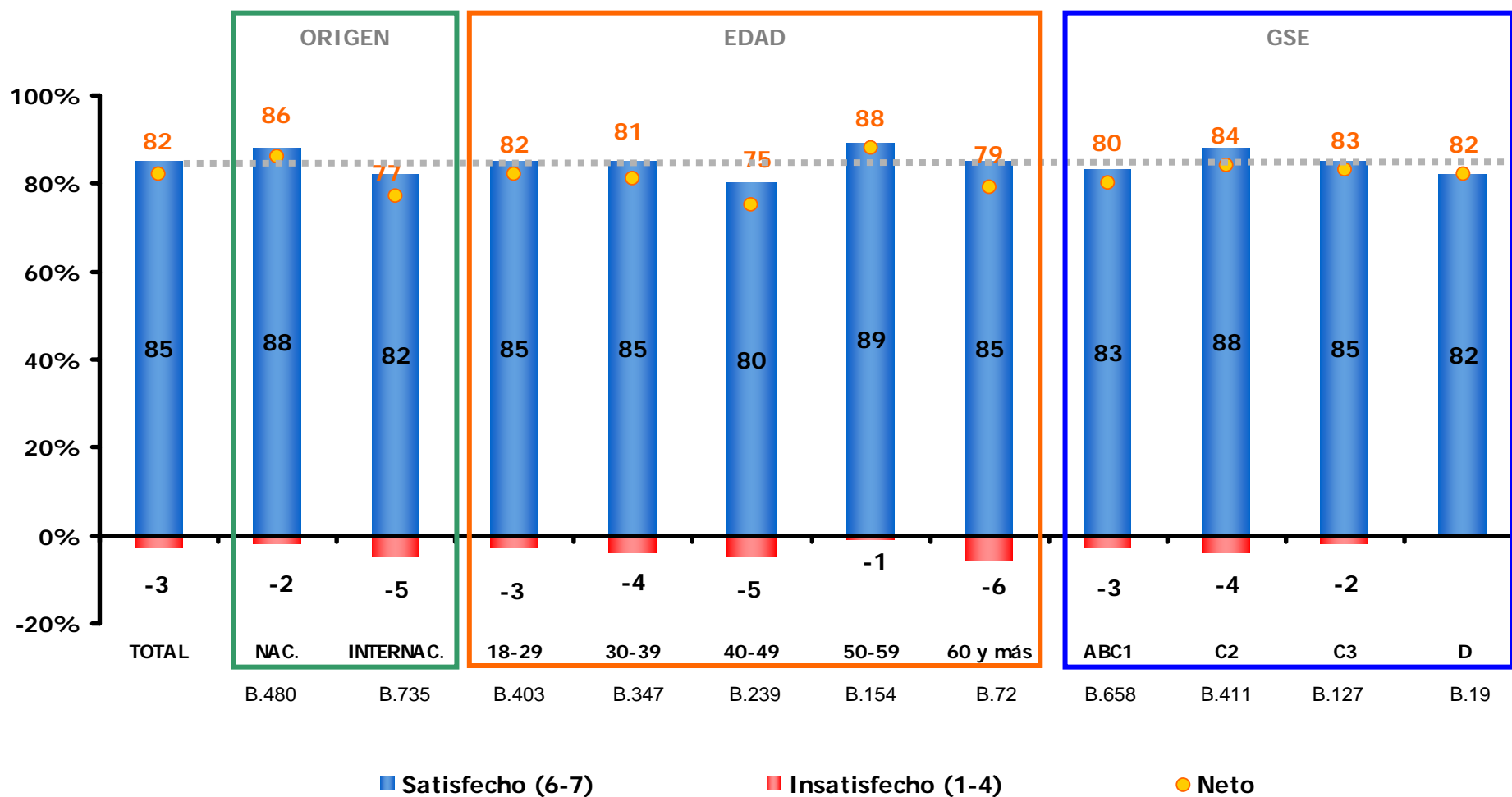
¿Por qué medio de transporte piensa irse a su domicilio?



MEDIOS DE TRANSPORTE PARA SALIR DEL AEROPUERTO

¿Cómo evalúa los medios de transporte público del Aeropuerto de Santiago?

(B:Total Muestra=1215 casos)

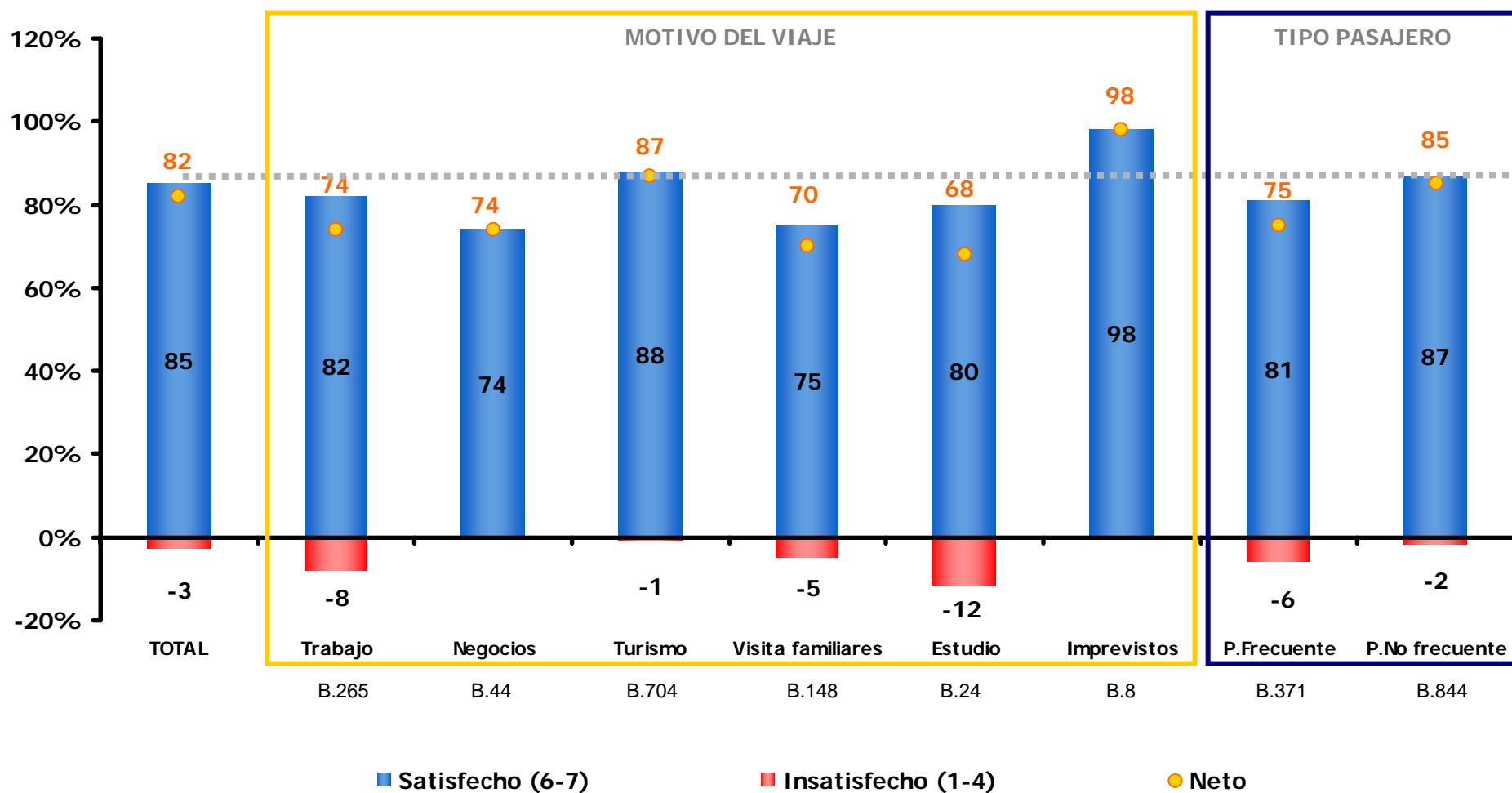


DESEMBARQUE

MEDIOS DE TRANSPORTE PARA SALIR DEL AEROPUERTO

¿Cómo evalúa los medios de transporte público del Aeropuerto de Santiago?

(B:Total Muestra=1215 casos)



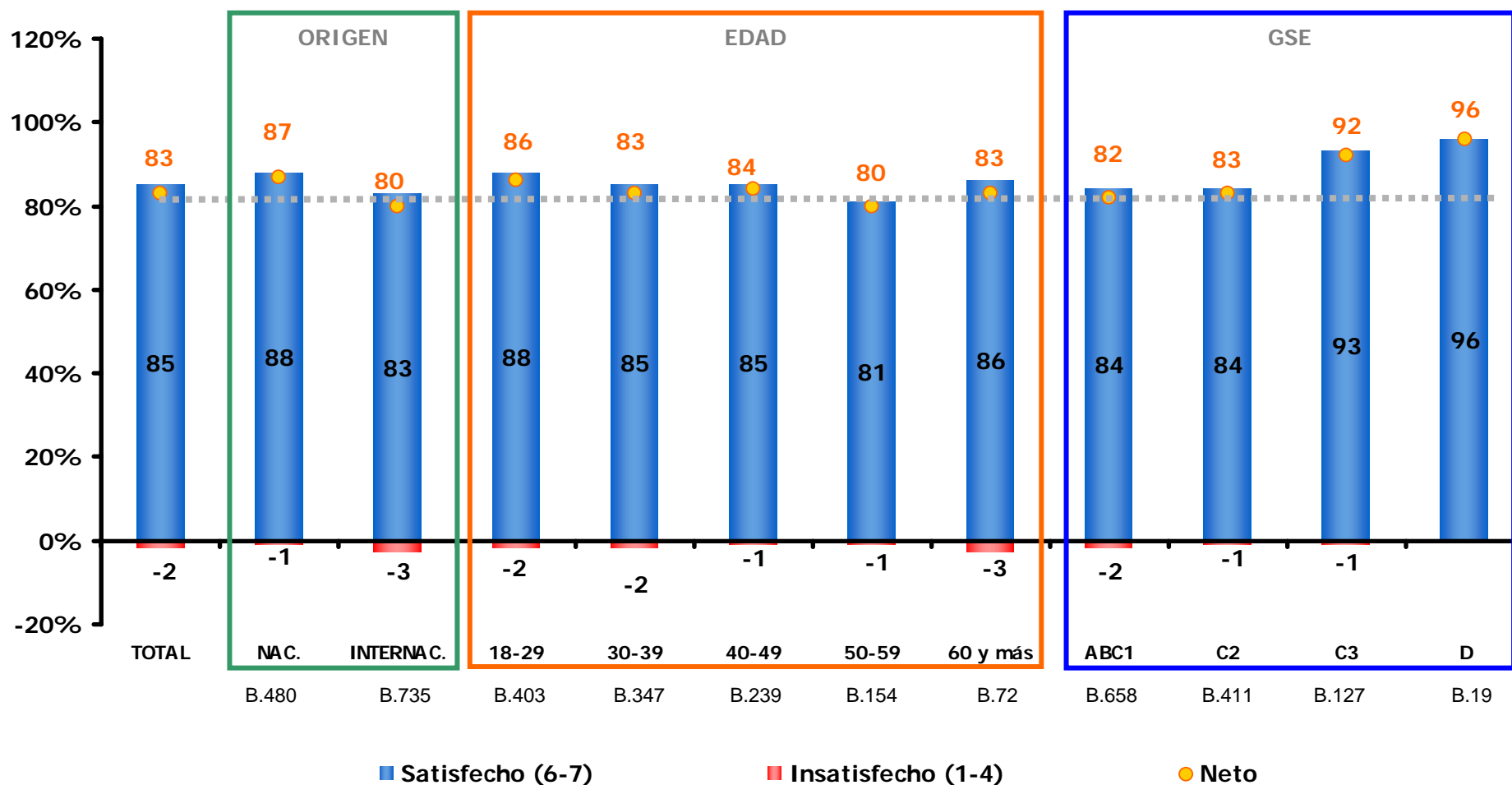
DESEMBARQUE

3.- IMAGEN FINAL DE AEROPUERTO

EVALUACIÓN FINAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Cómo evaluaría Ud. la imagen en general del Aeropuerto de Santiago?

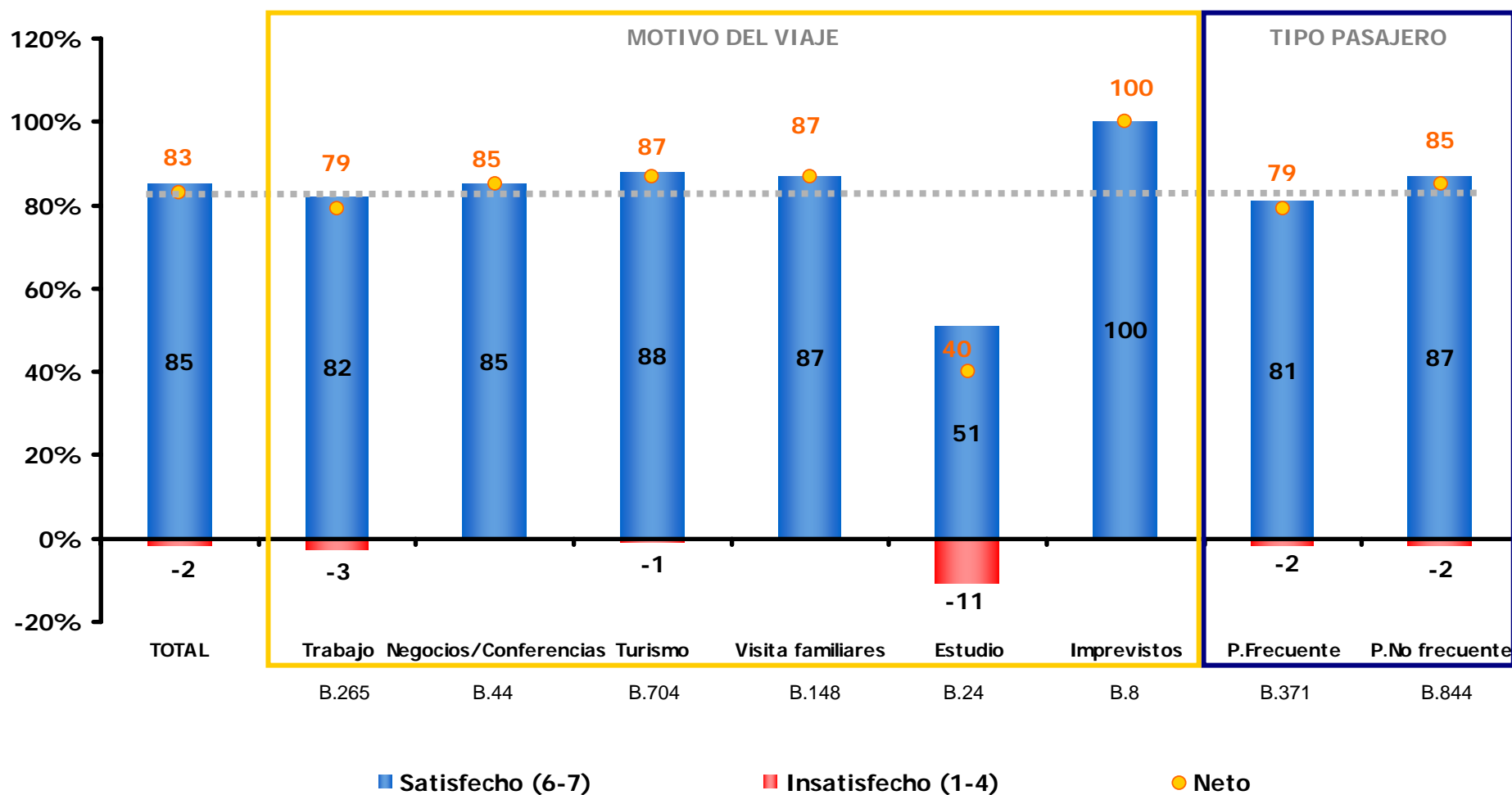
(B:Total Muestra=1215 casos)



EVALUACIÓN FINAL DE IMAGEN AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Cómo evaluaría Ud. la imagen en general del Aeropuerto de Santiago?

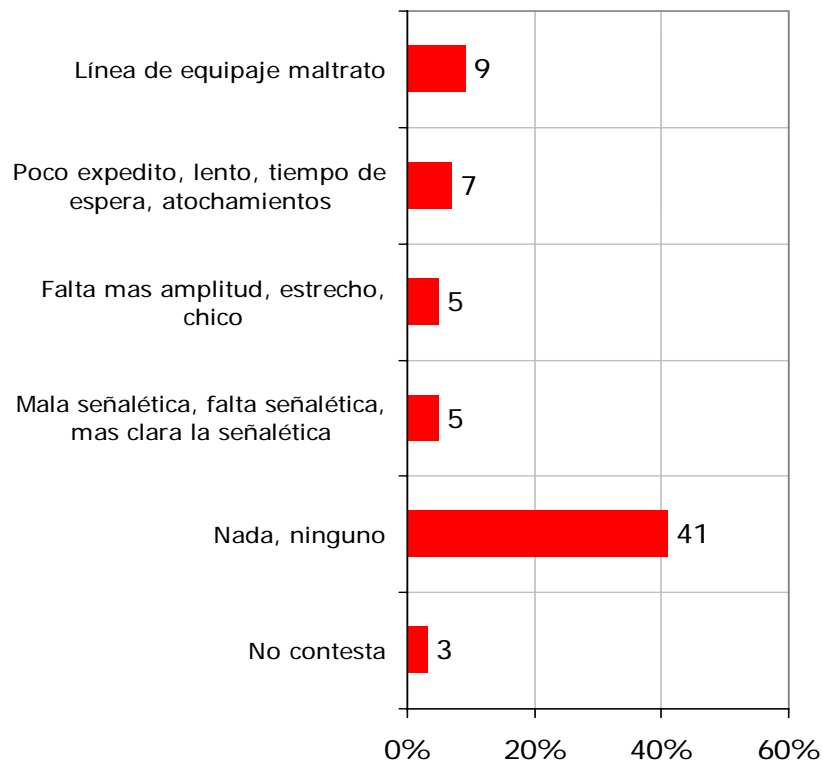
(B:Total Muestra=1215 casos)



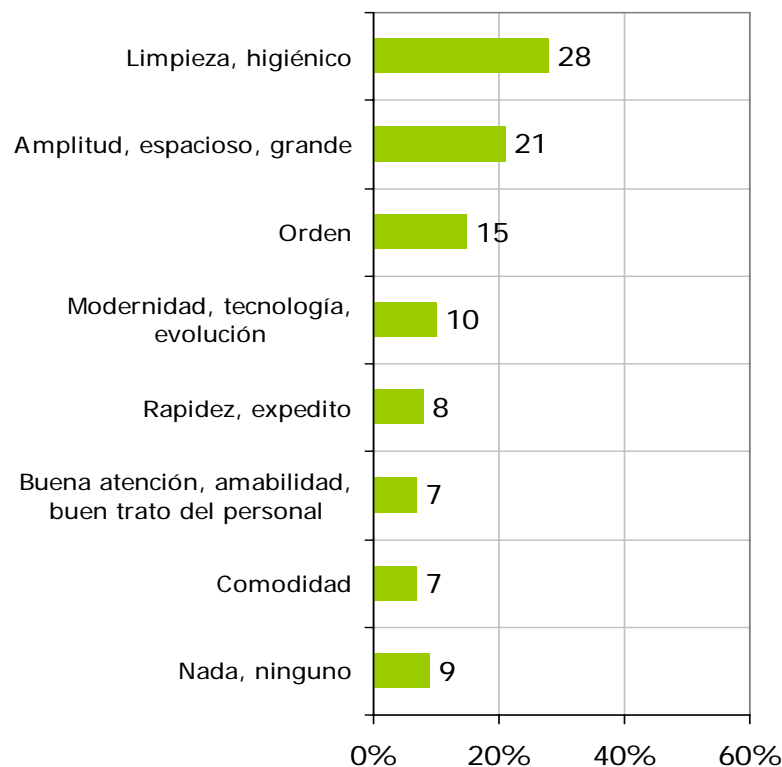
ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS:

¿Cuáles serían los aspectos positivos y negativos del Aeropuerto Santiago?
(B: Total Muestra=1215 casos)

ASPECTOS NEGATIVOS



ASPECTOS POSITIVOS



Perfil del Viajero

Imagen General

Satisfacción General

Impacto

III. SATISFACCION GENERAL

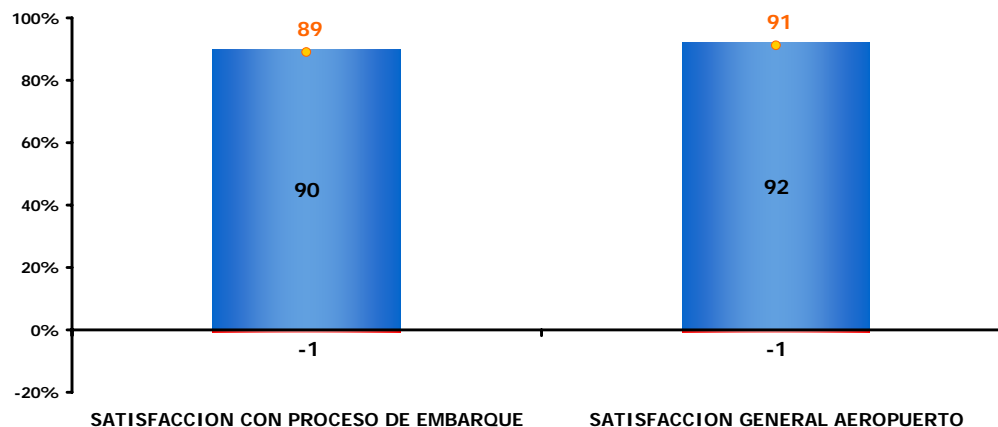
SÍNTESIS "SATISFACCIÓN GENERAL"

- La satisfacción general es similar en ambos procesos Embarque y Desembarque con un 92% de entrevistados satisfechos con el Aeropuerto de Santiago y sólo un 1% de entrevistados insatisfechos. Sin embargo, a la hora de consultar por los procesos mismos y la satisfacción de los pasajeros con ellos, vemos diferencias entre el proceso de Embarque y el proceso de Desembarque con un 90% de satisfacción para el primero y un 83% para el segundo. No obstante, estas satisfacciones con los procesos continúan siendo altas (especialmente si se aprecia el índice de pro calidad ajunto).
- En el caso de embarque al observar las satisfacciones de las áreas evaluadas, como Check In, Policía Internacional y Control de equipaje, se aprecia que las evaluaciones se elevan sobre el 80% de entrevistados satisfechos con estas áreas.
- En el caso de desembarque, los entrevistados se muestran altamente satisfechos con las áreas de Policía Internacional y Control de Aduana/SAG (79 y 81% respectivamente), sin embargo la satisfacción baja en "Retiro de Equipaje" a un 63%, con una Insatisfacción de un 14%.
- Alrededor de un 60% de los entrevistados señala que encuentra mejor al aeropuerto de Santiago que otros aeropuertos.

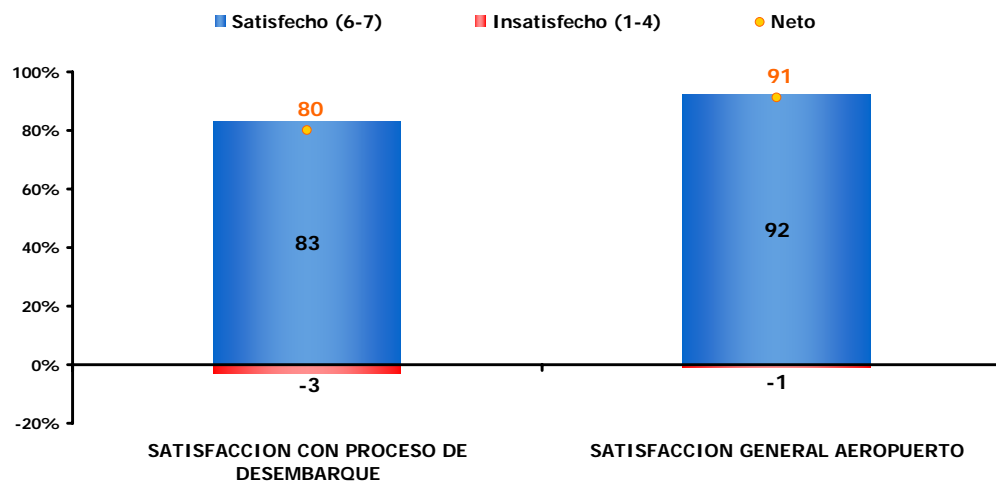
SÍNTESIS COMPARATIVA DE EVALUACIONES SATISFACCIÓN PROCESOS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE:

(B: Total= 2430 entrevistados)

EMBARQUE



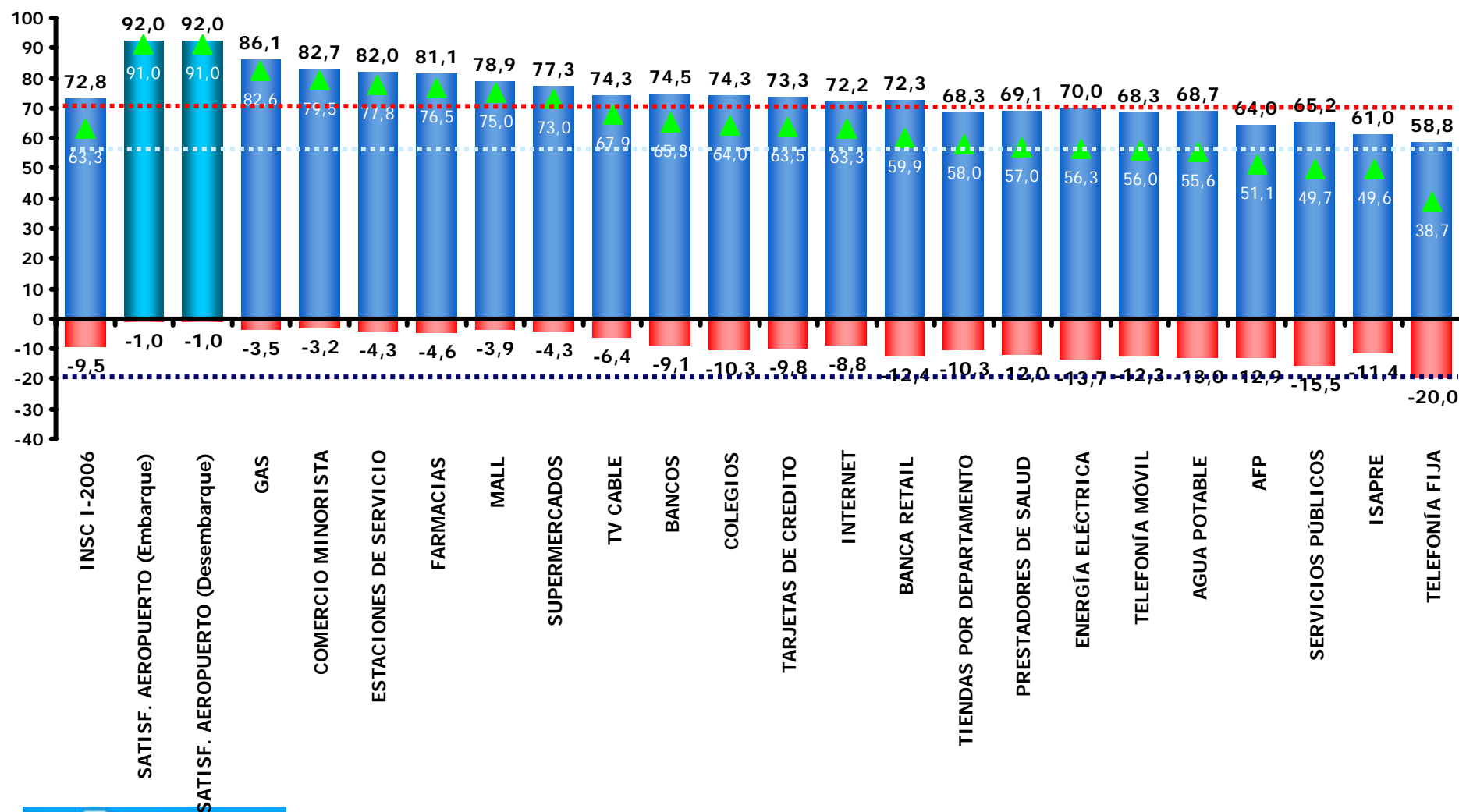
DESEMBARQUE



INDICE DE PRO CALIDAD: SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS.

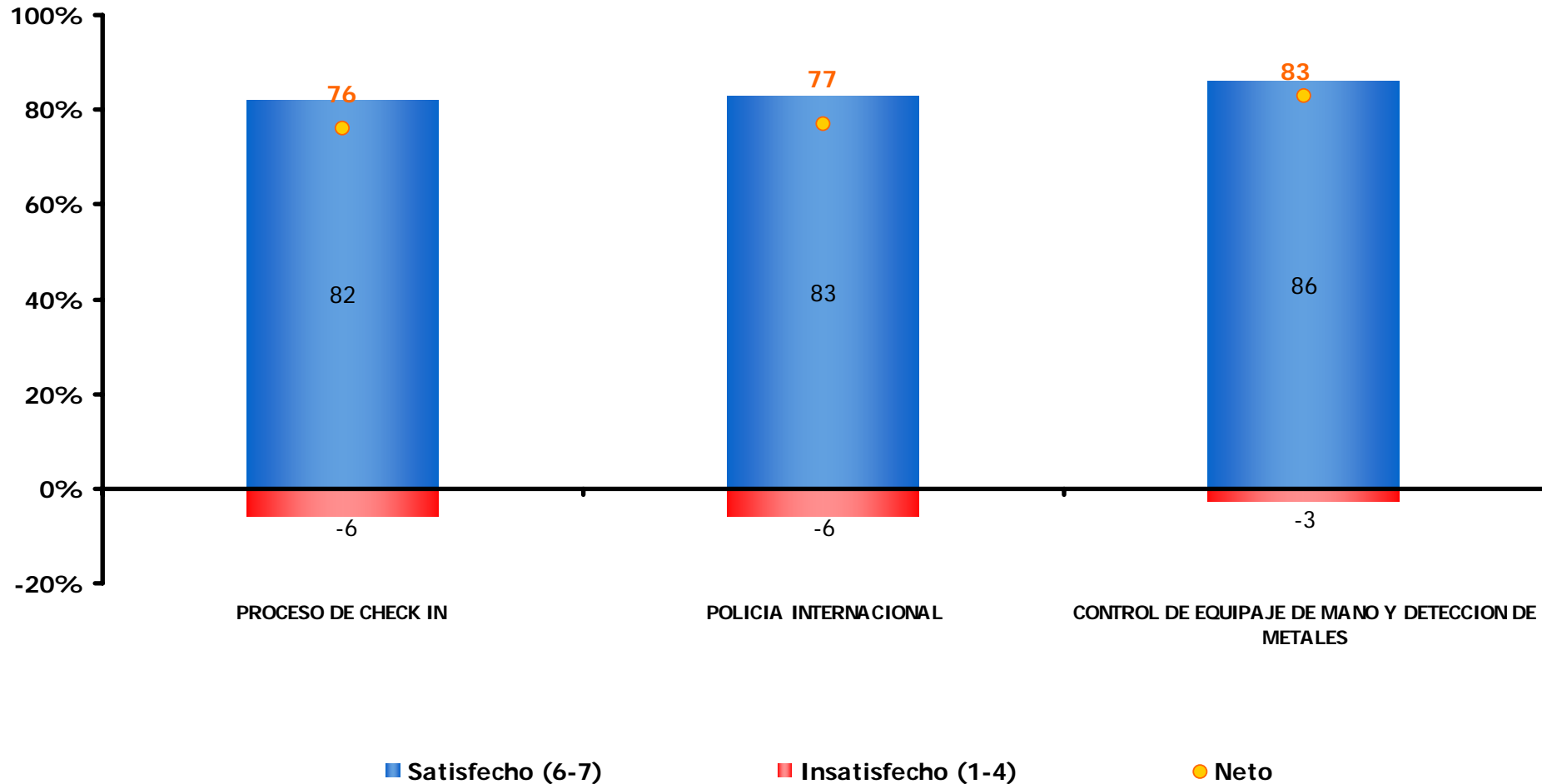
En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega ...? Satisfacción con Aeropuerto de Santiago (pasajeros Embarque/Desembarque)

PRIMER SEMESTRE 2006



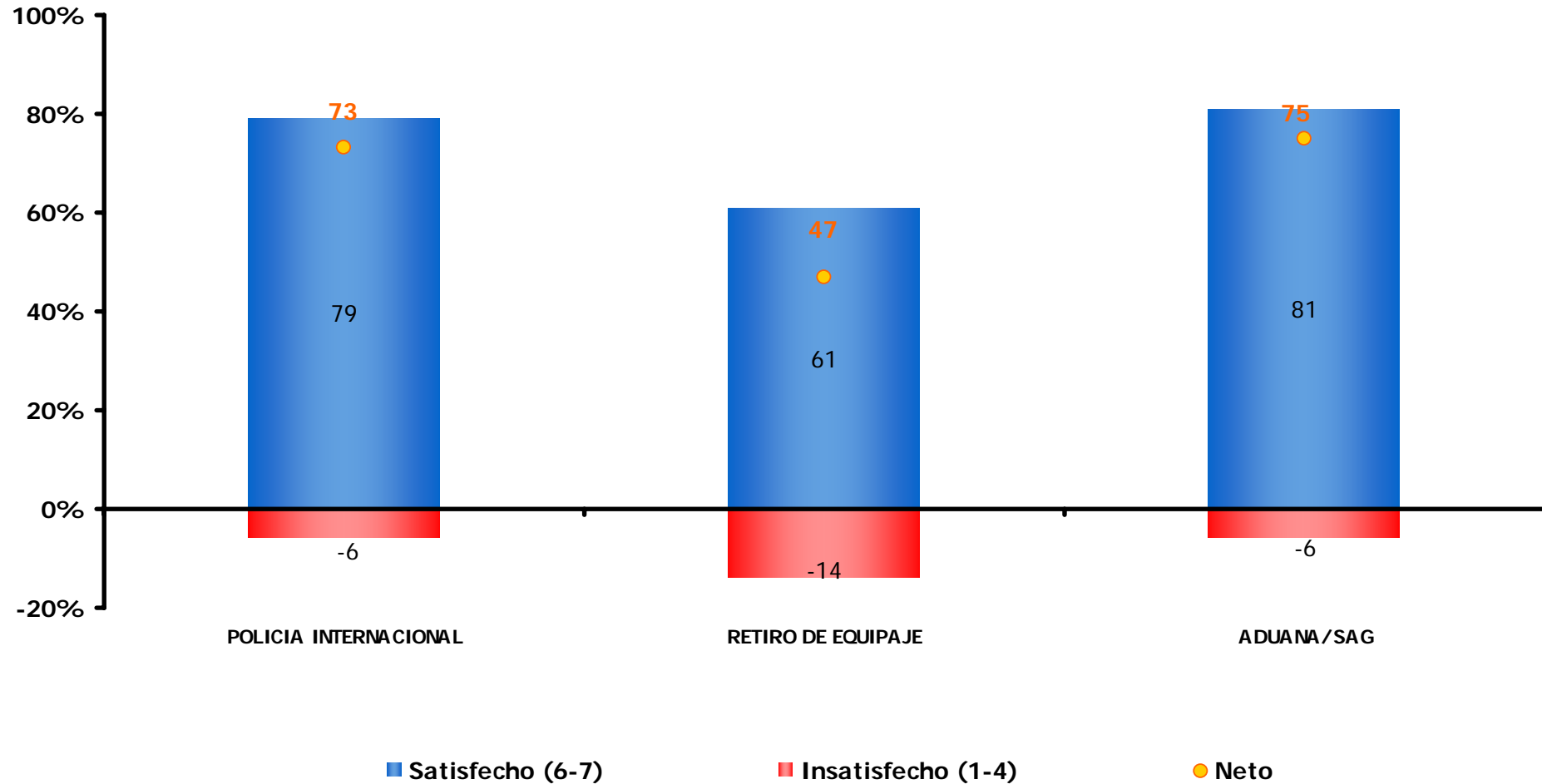
SÍNTESIS DE EVALUACIONES ÁREAS PROCESO DE EMBARQUE

(B: Total muestra=1215 casos)



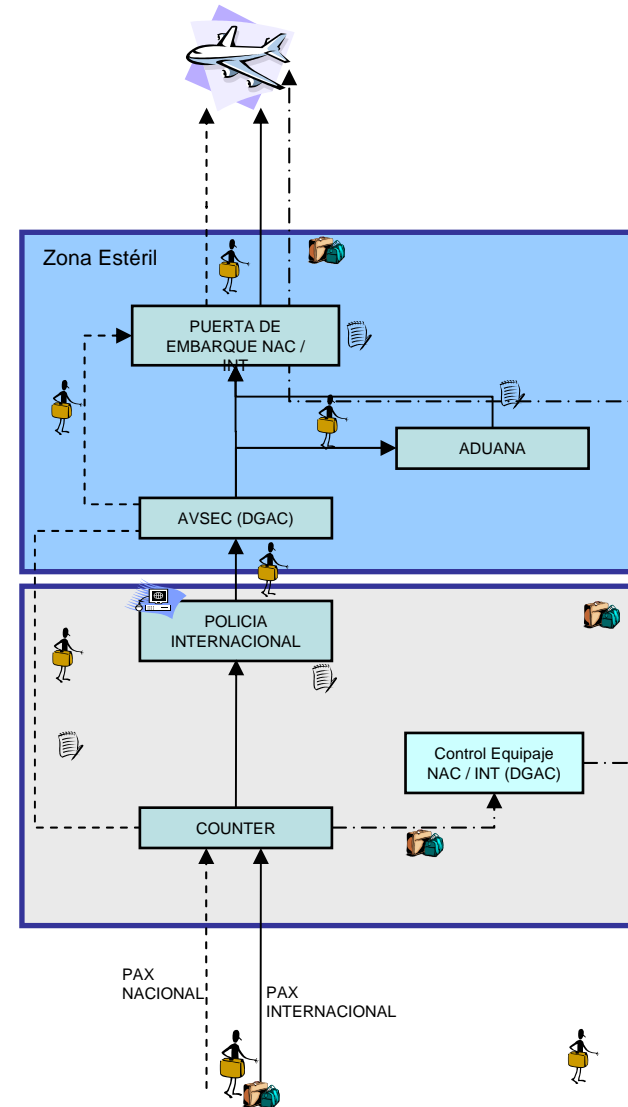
SÍNTESIS DE EVALUACIONES ÁREAS PROCESO DE DESEMBARQUE

(B: Total muestra=1215 casos)



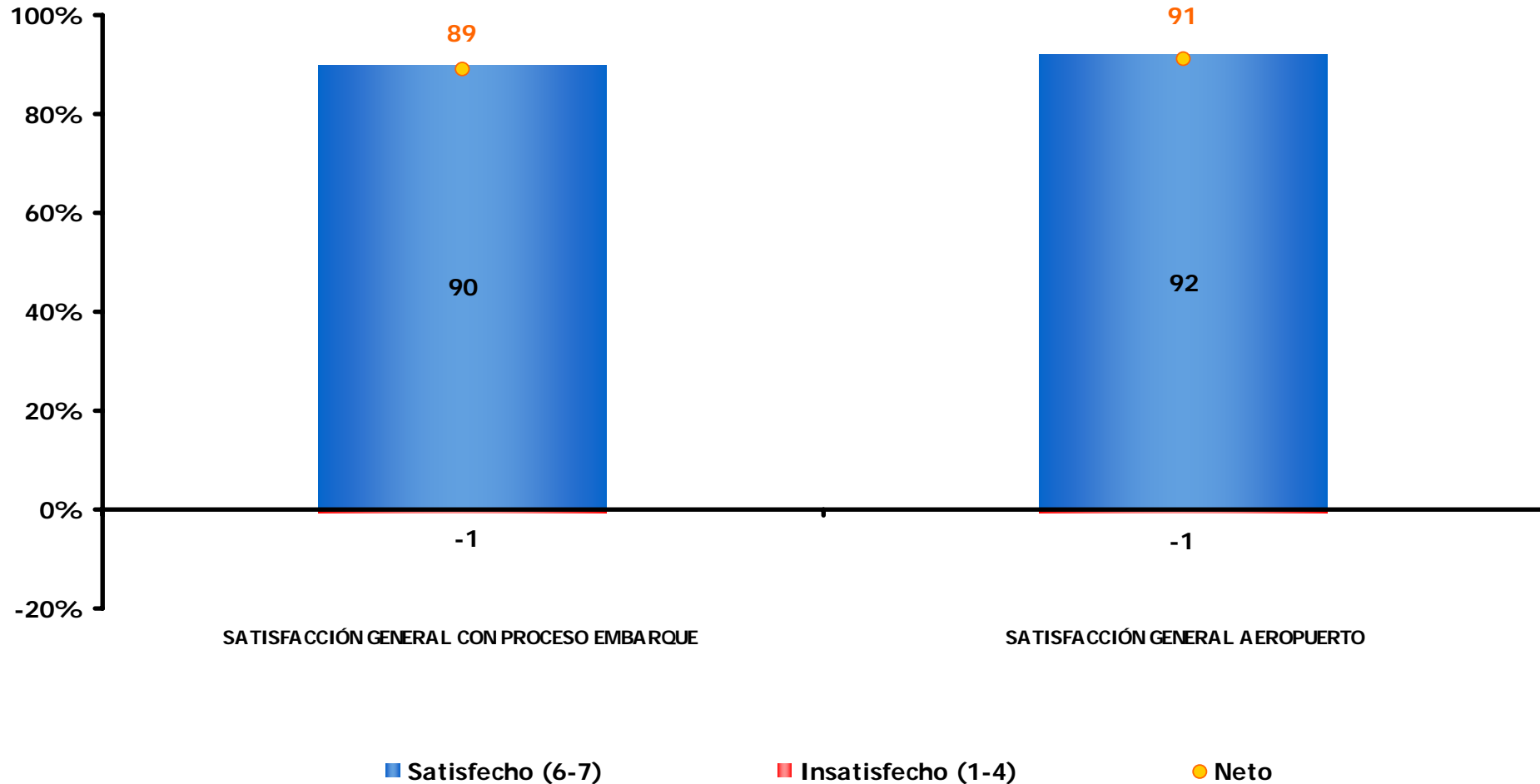
III.1.-PROCESO DE EMBARQUE

El proceso de embarque consta de varias instancias de contacto entre los pasajeros y el personal. Es por ello que a continuación se identifica la evaluación de la instancia en sí (como Check In, Policía Internacional, etc.) y de diversos atributos evaluados para cada una de ellas.



1.- SATISFACCION GENERAL

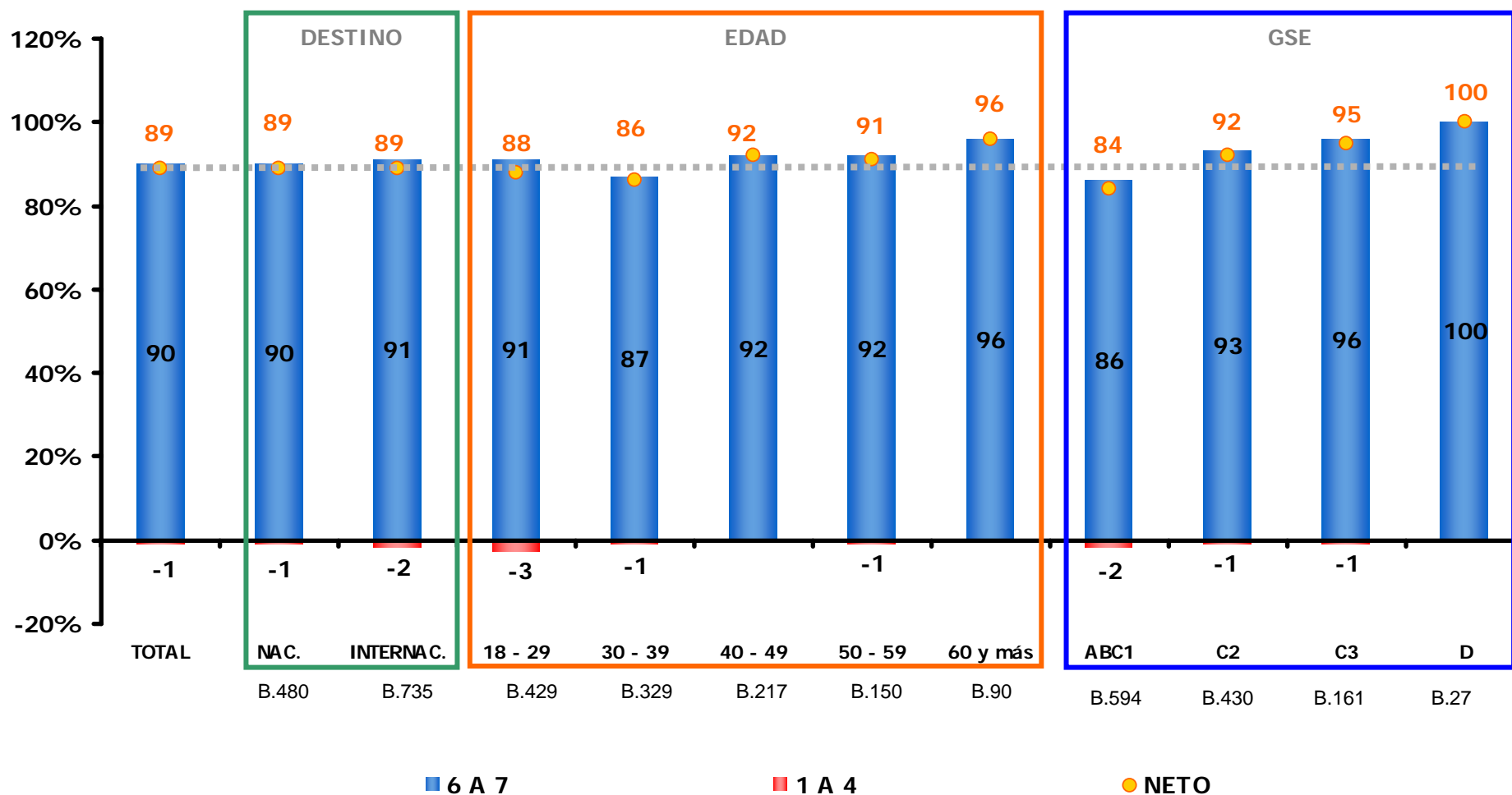
SÍNTESIS EVALUACIONES SATISFACCIÓN AEROPUERTO DE SANTIAGO: (B: Total Muestra= 1215 casos)



SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE EMBARQUE:

¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con el proceso de Embarque?

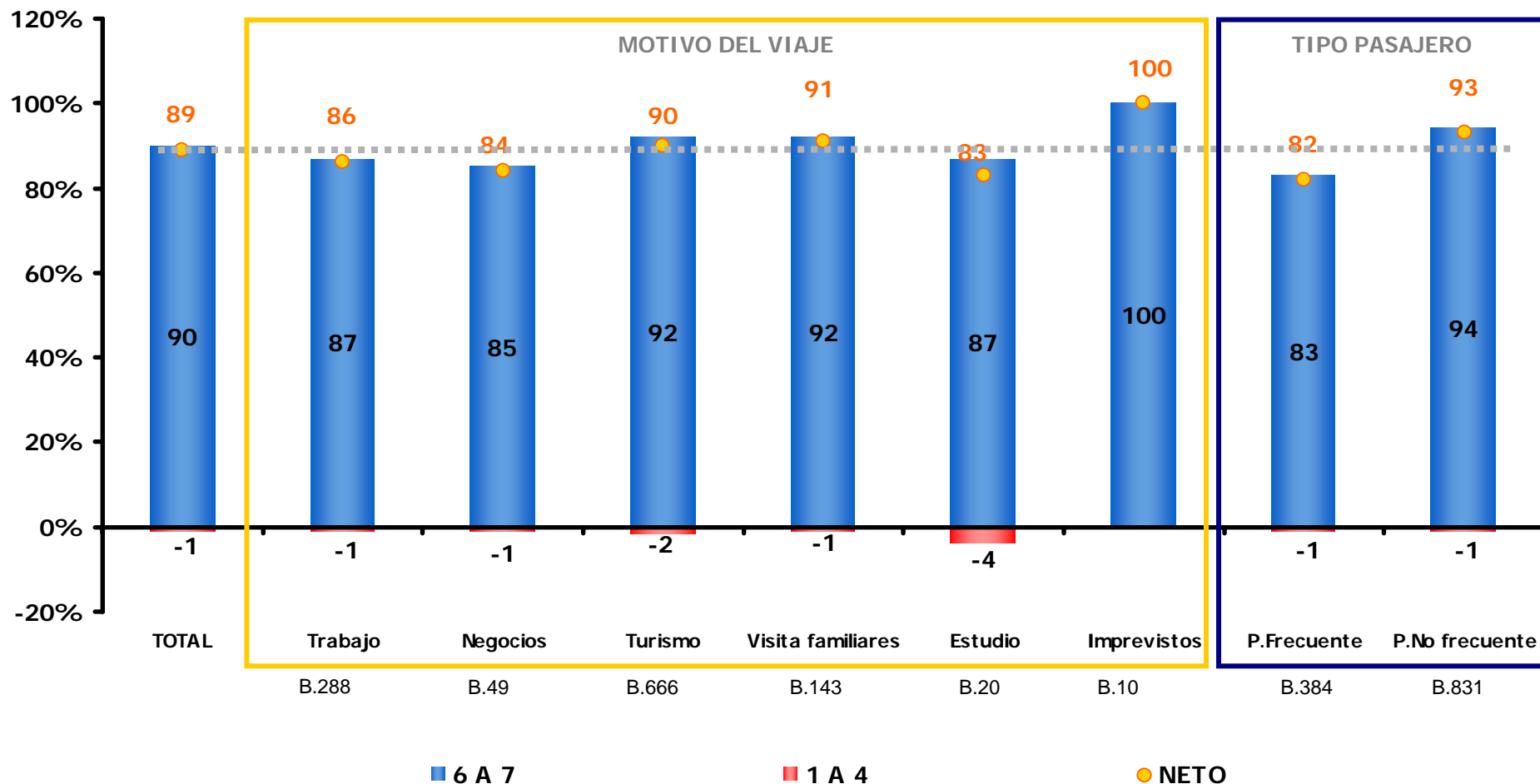
(B: Total muestra = 1215 casos)



SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE EMBARQUE:

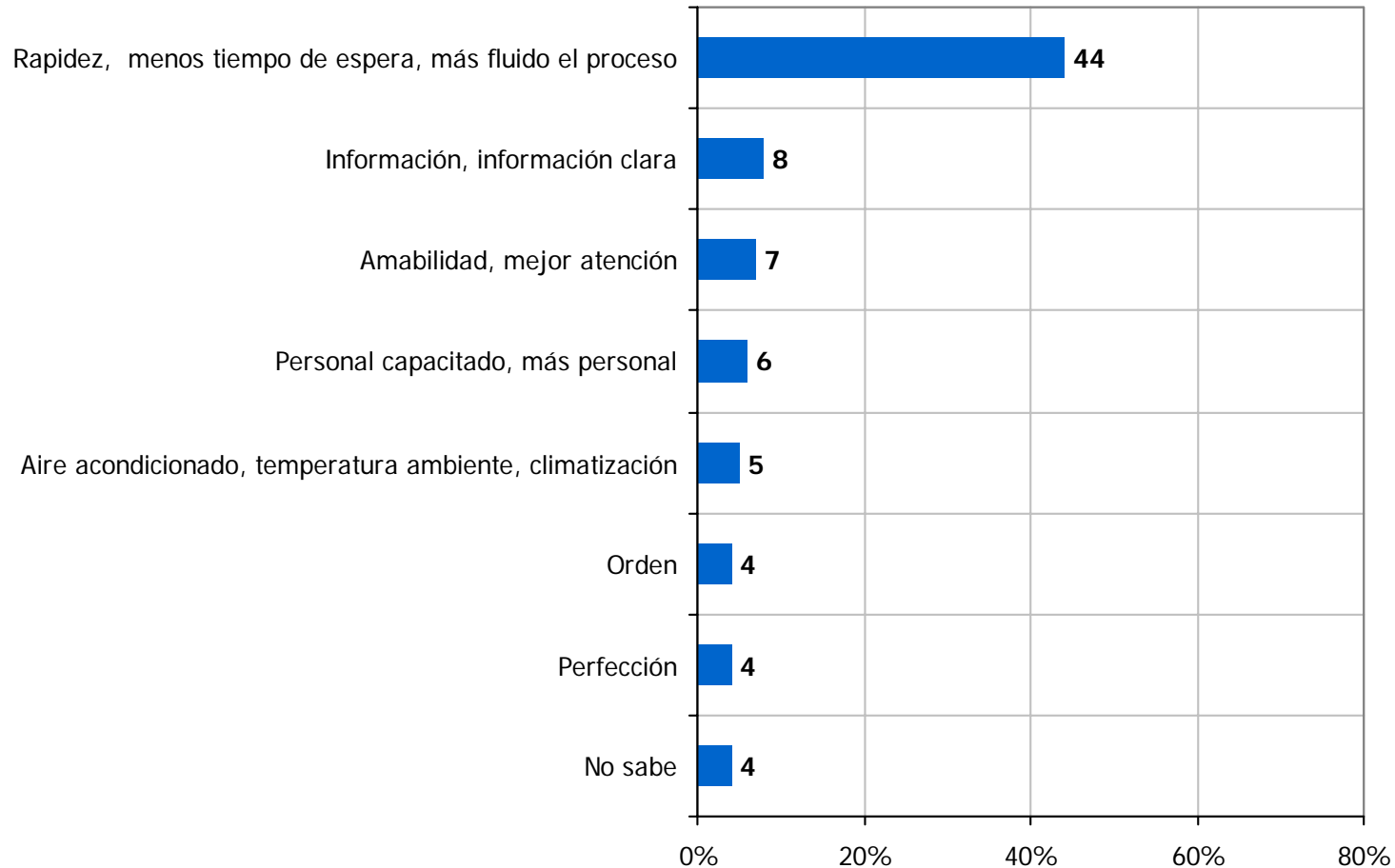
¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con el proceso de Embarque?

(B: Total muestra = 1215 casos)



SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE EMBARQUE:

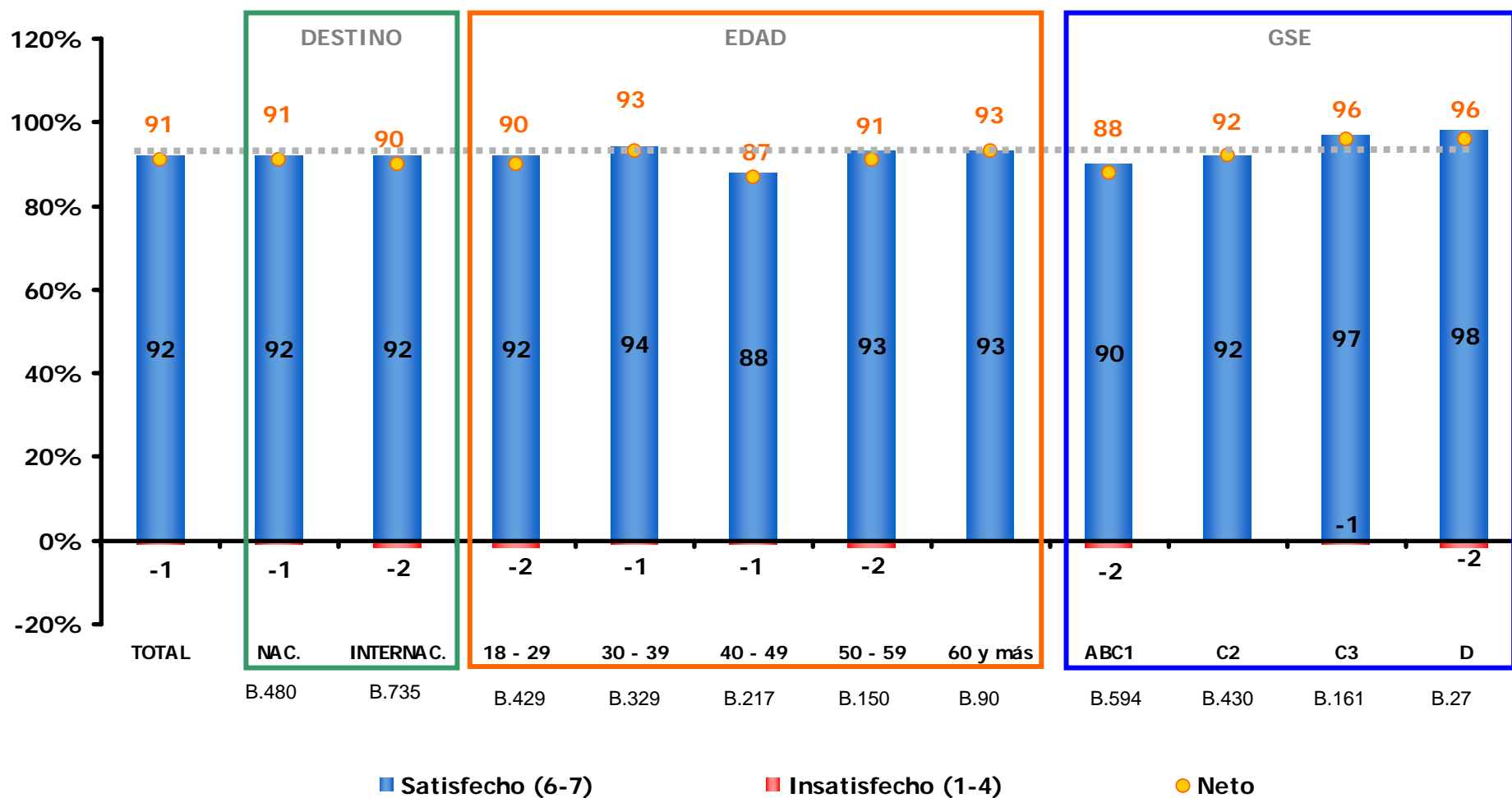
¿Qué le falta al proceso de Embarque para que Ud. lo califique con nota 7?
(B: 335 entrevistados que califican con nota inferior a 7)



SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué tan satisfecho se encuentra como pasajero con el Aeropuerto de Santiago?

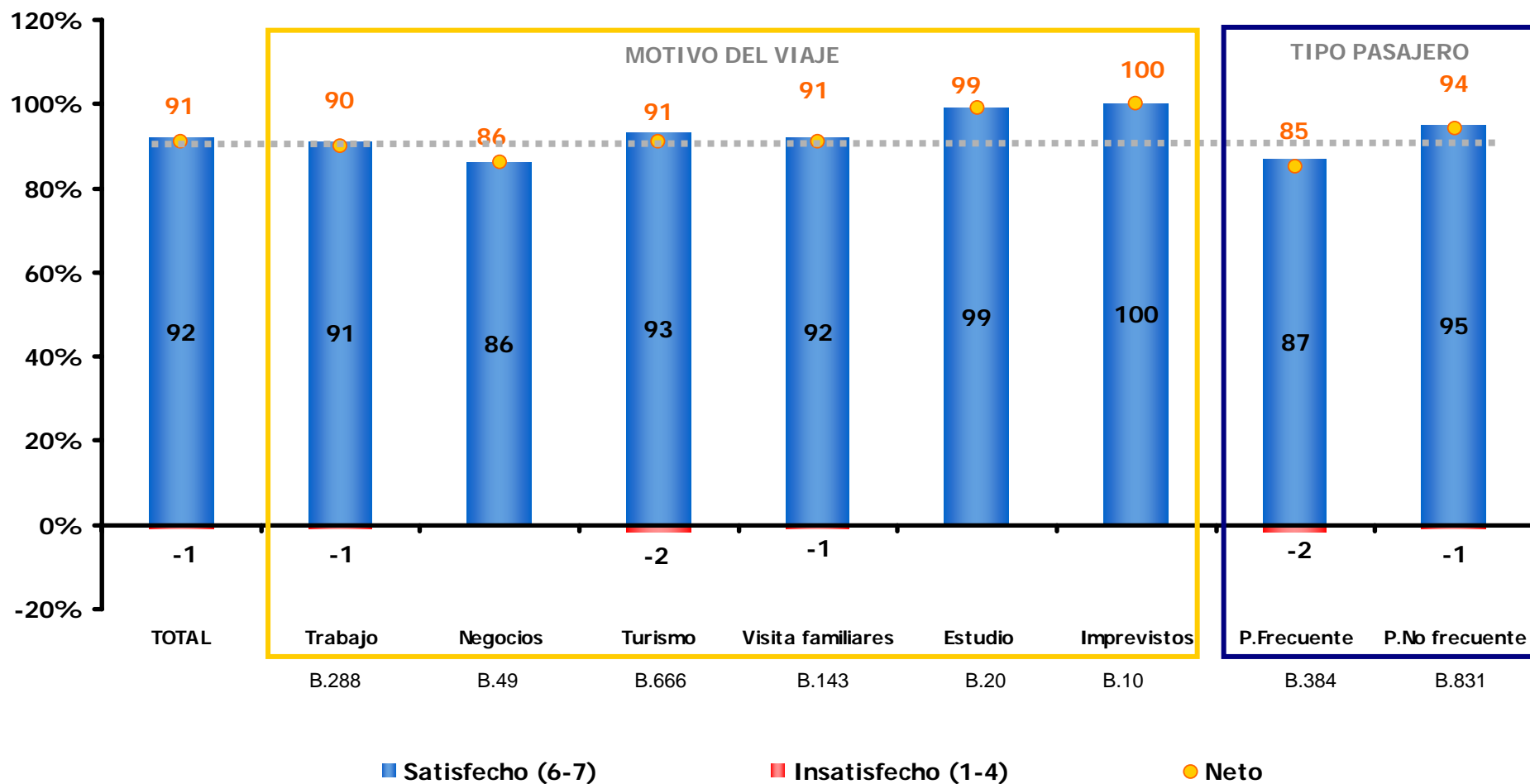
(B: Total muestra = 1215 casos)



SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué tan satisfecho se encuentra como pasajero con el Aeropuerto de Santiago?

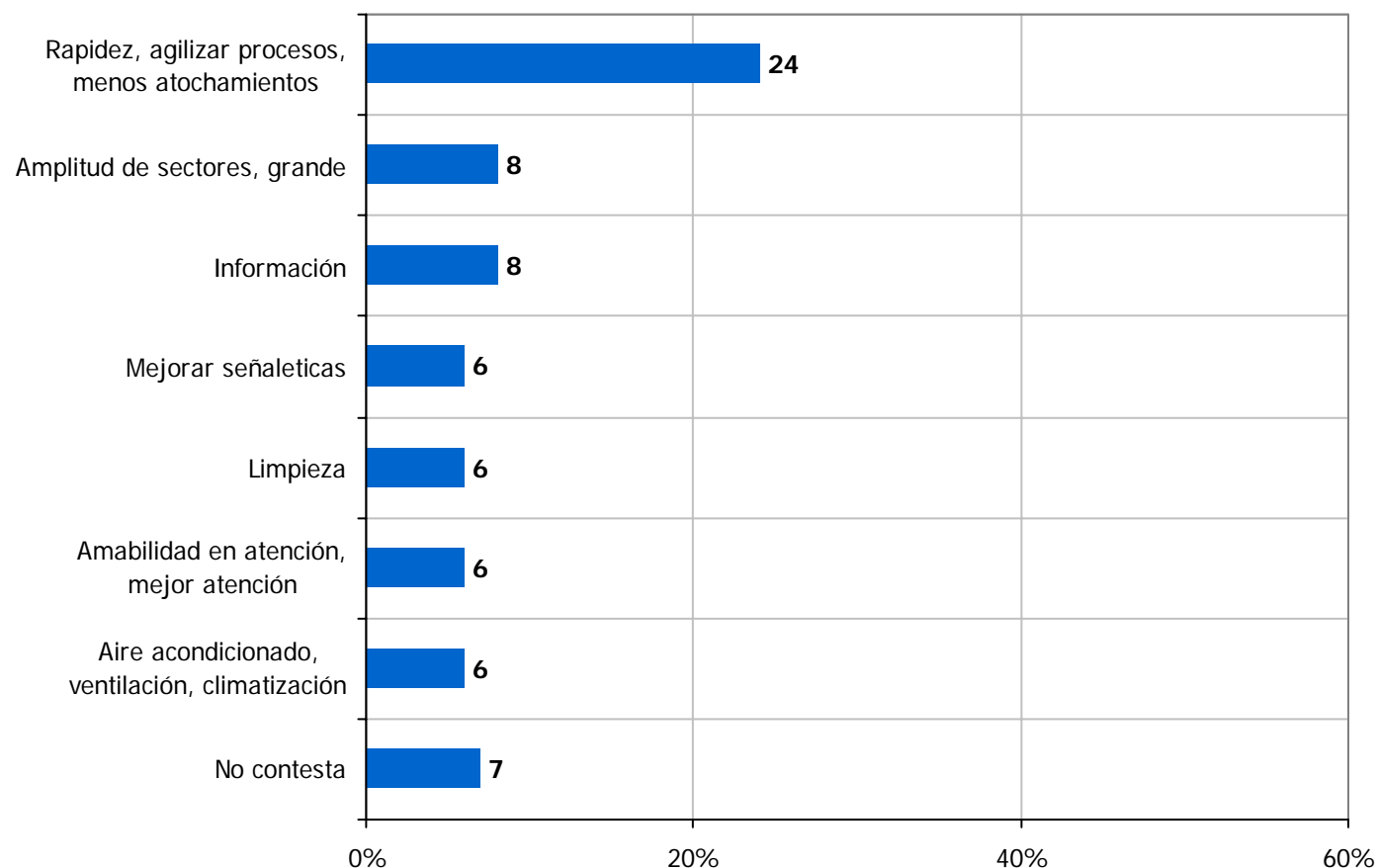
(B: Total muestra = 1215 casos)



SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué le falta al Aeropuerto de Santiago para que ud. lo califique con un 7?

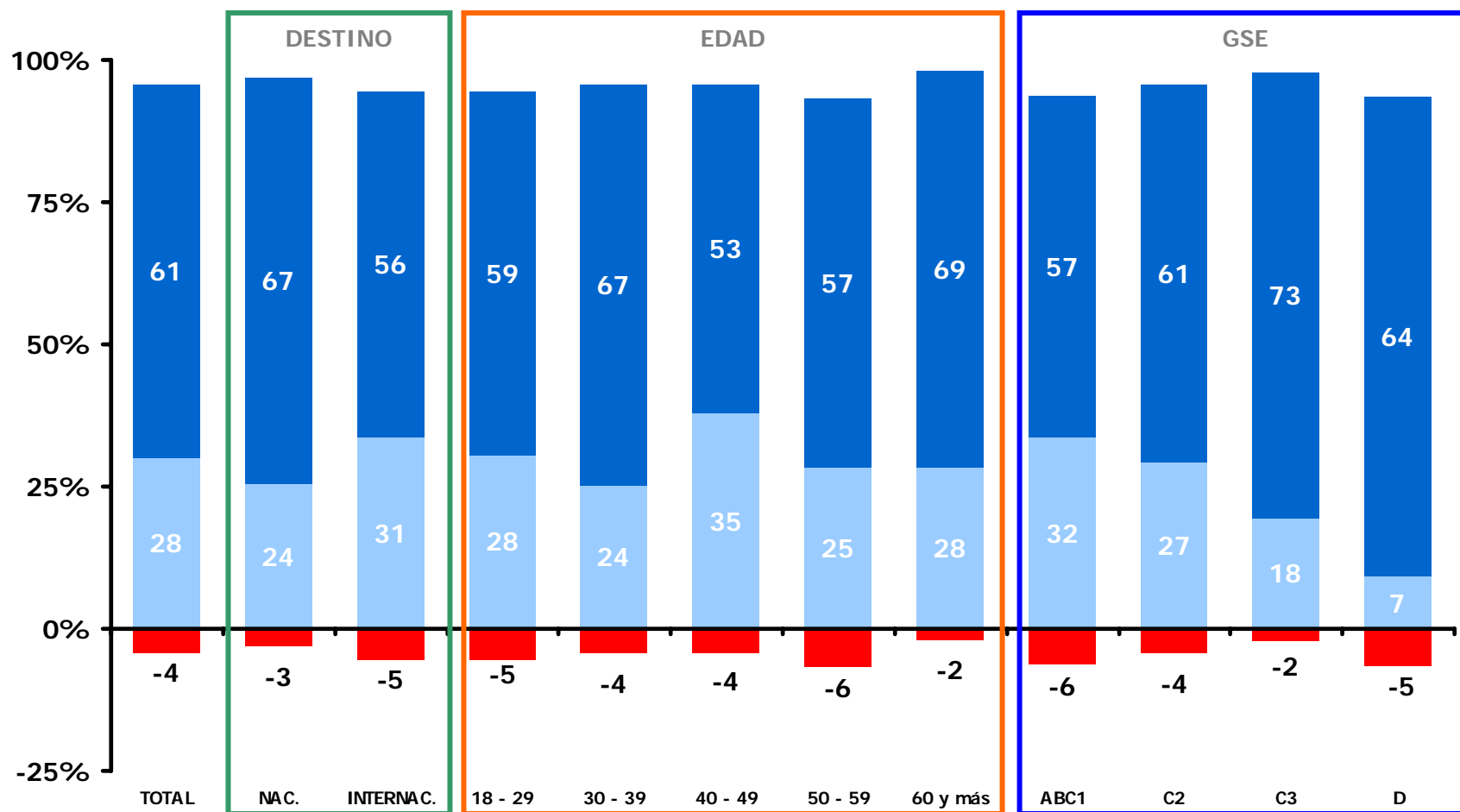
(B: 284 entrevistados que califican con nota inferior a 7)



SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿En relación a otros aeropuertos que ud. conoce, el Aeropuerto Santiago es ... ?

(B: Total muestra = 1215 casos)

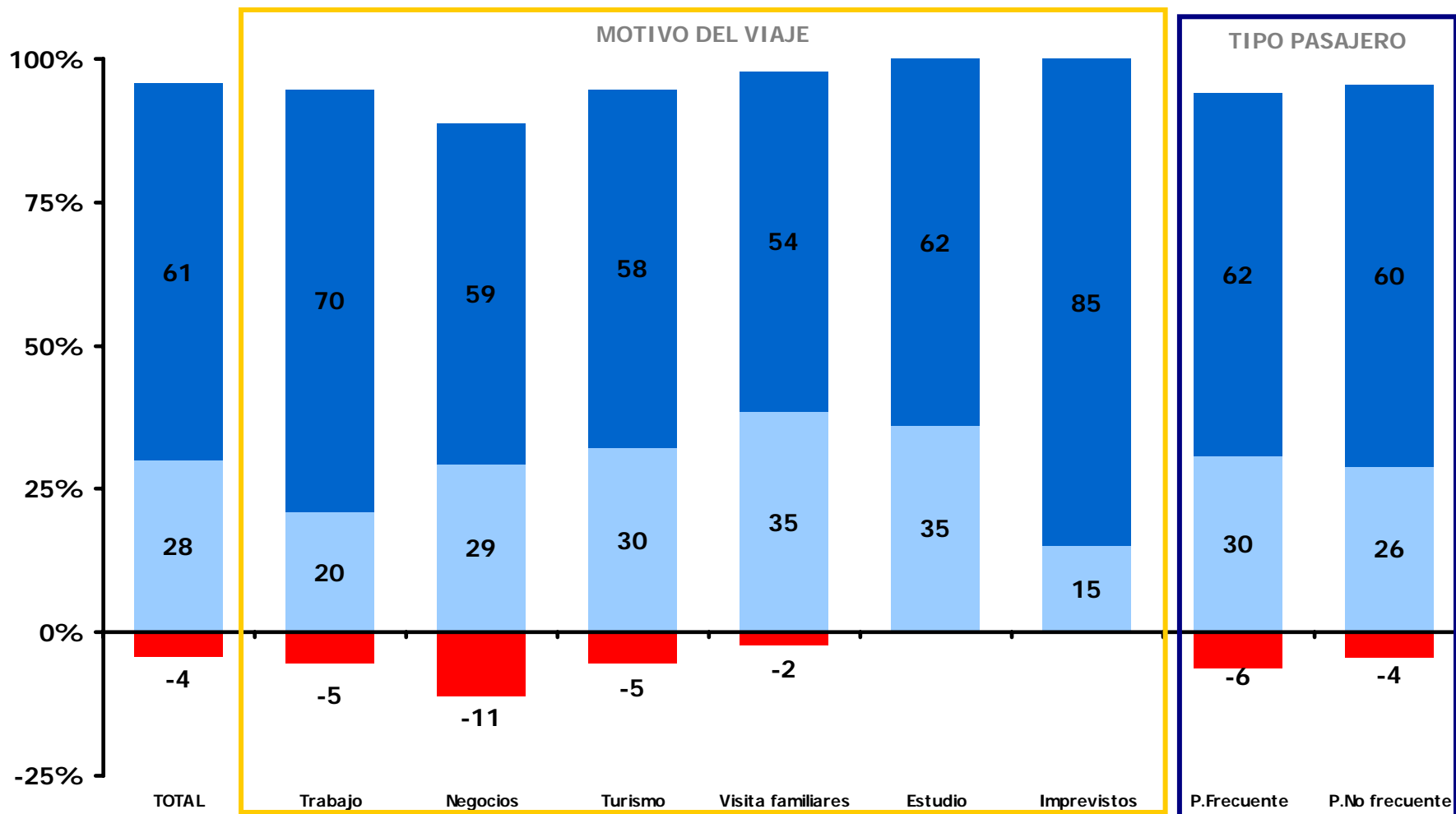


■ PEOR QUE OTROS AEROPUERTOS ■ IGUAL QUE OTROS AEROPUERTOS ■ MEJOR QUE OTROS AEROPUERTOS

SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿En relación a otros aeropuertos que ud. conoce, el Aeropuerto Santiago es ... ?

(B: Total muestra = 1215 casos)

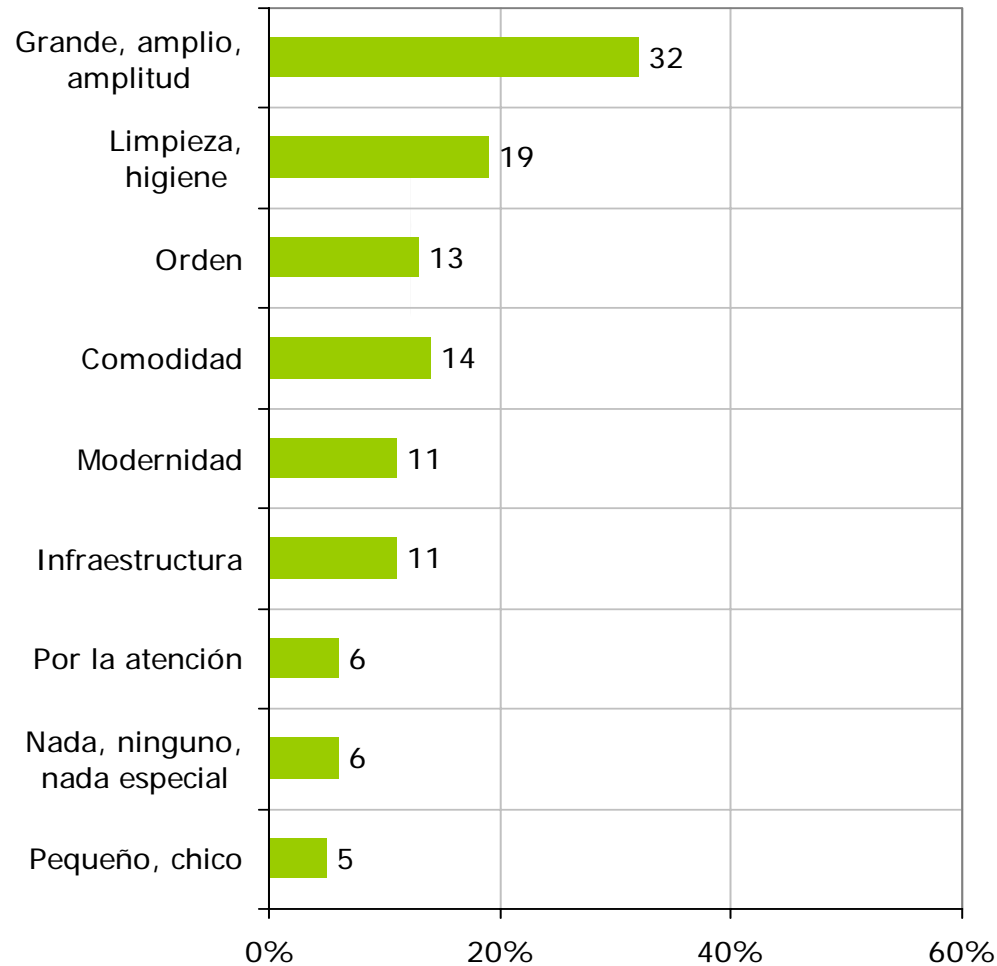


■ PEOR QUE OTROS AEROPUERTOS ■ IGUAL QUE OTROS AEROPUERTOS ■ MEJOR QUE OTROS AEROPUERTOS

RAZONES PARA ENCONTRAR MEJOR EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Por qué dice Ud. que es mejor?

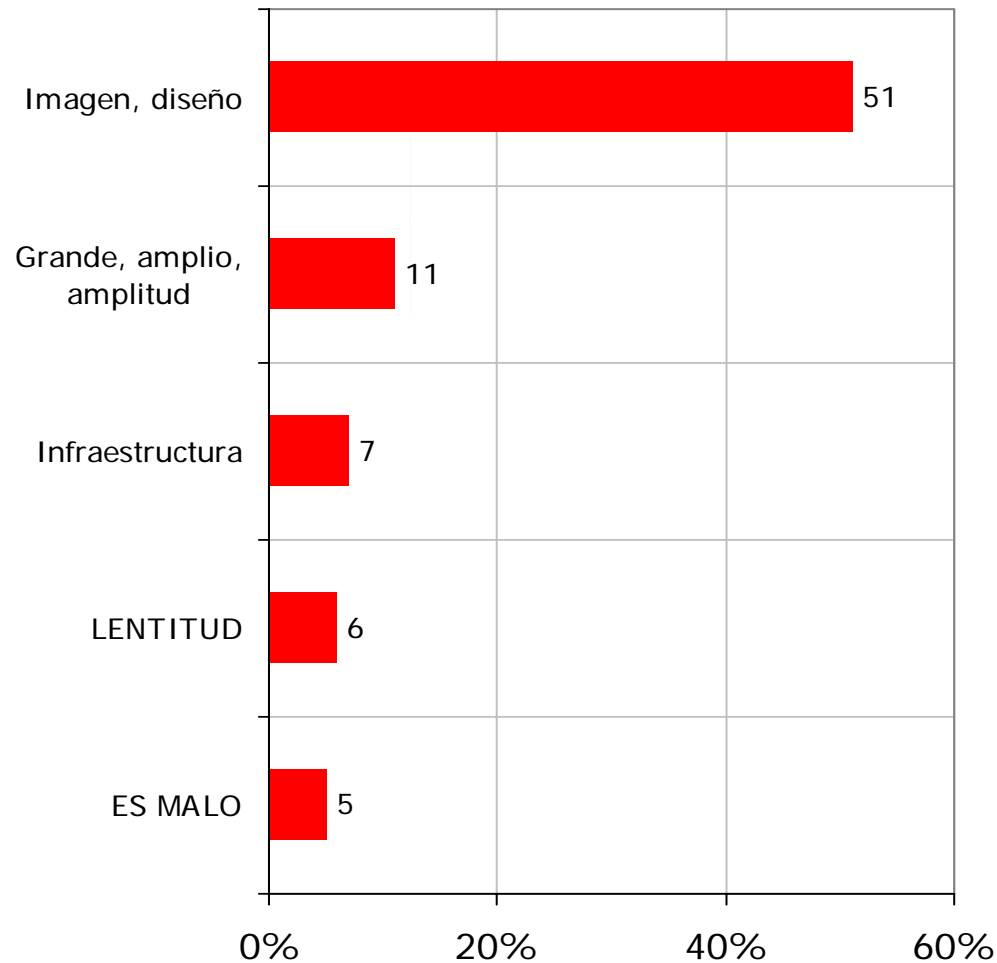
(B: Total entrevistados que señalan que es mejor= 756 casos)



RAZONES PARA ENCONTRAR PEOR EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Por qué dice Ud. que es peor?

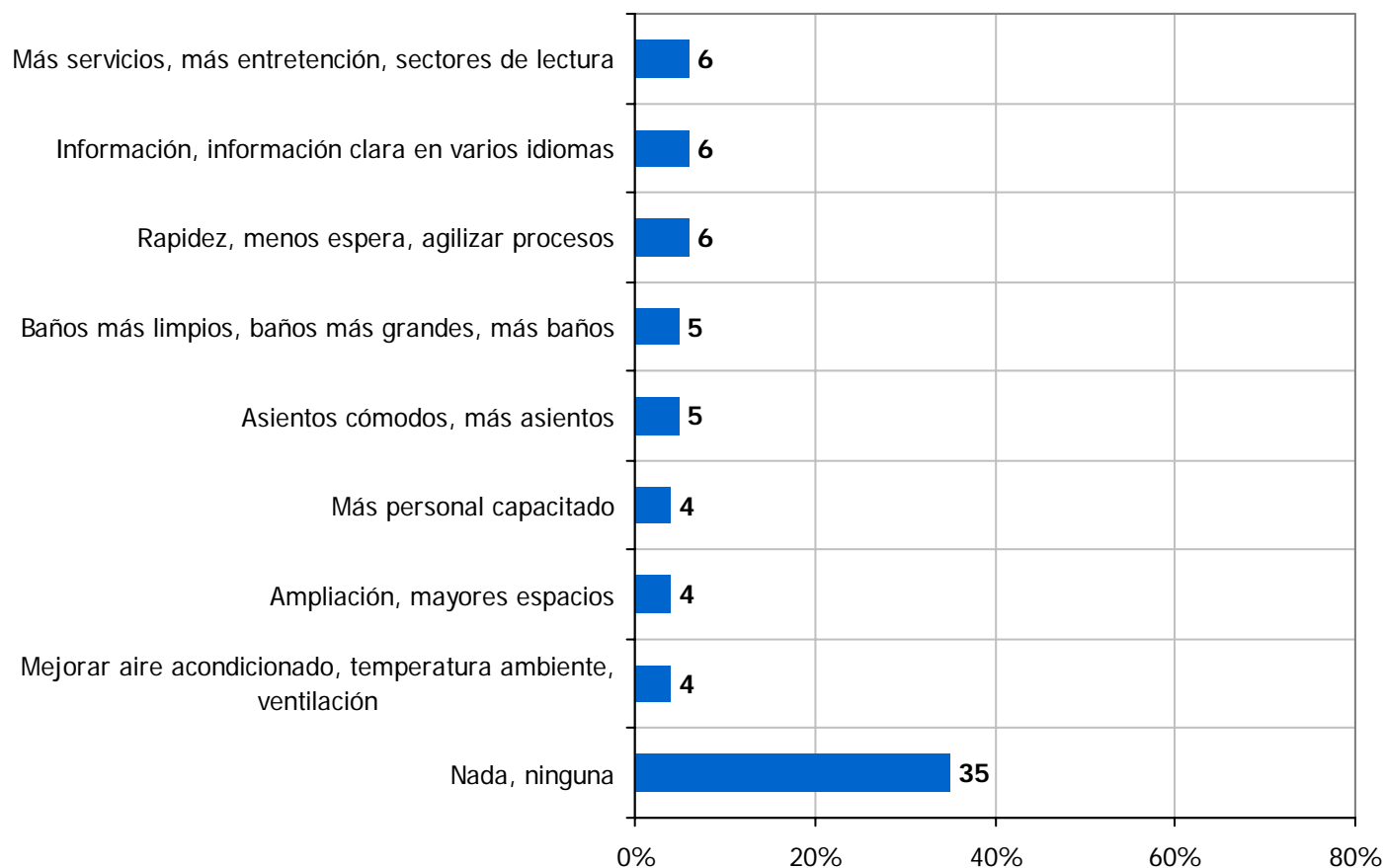
(B: Total entrevistados que señalan que es peor = 57 casos)



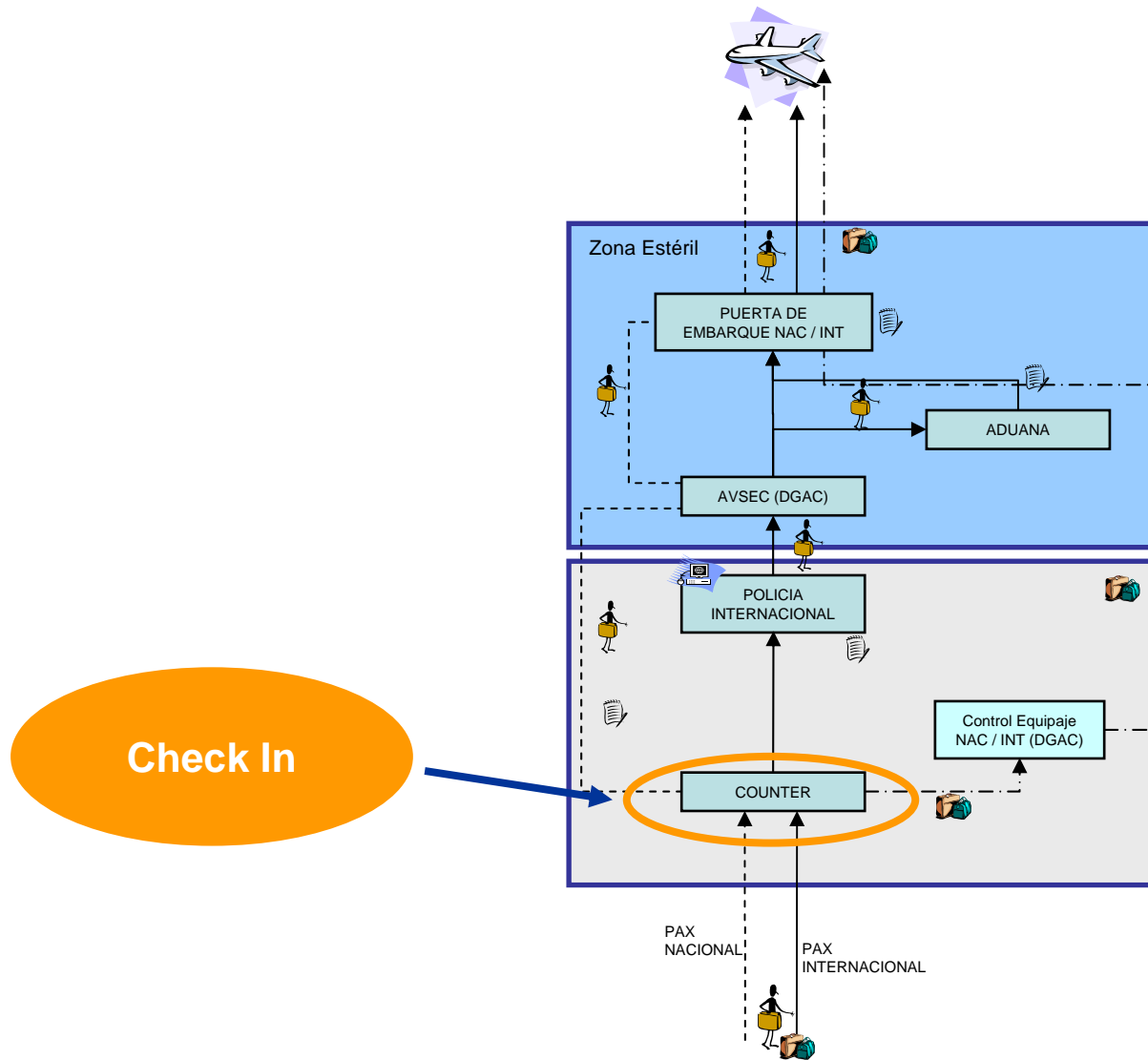
SUGERENCIAS:

¿Qué sugerencias daría para mejorar el servicio del Aeropuerto Santiago?

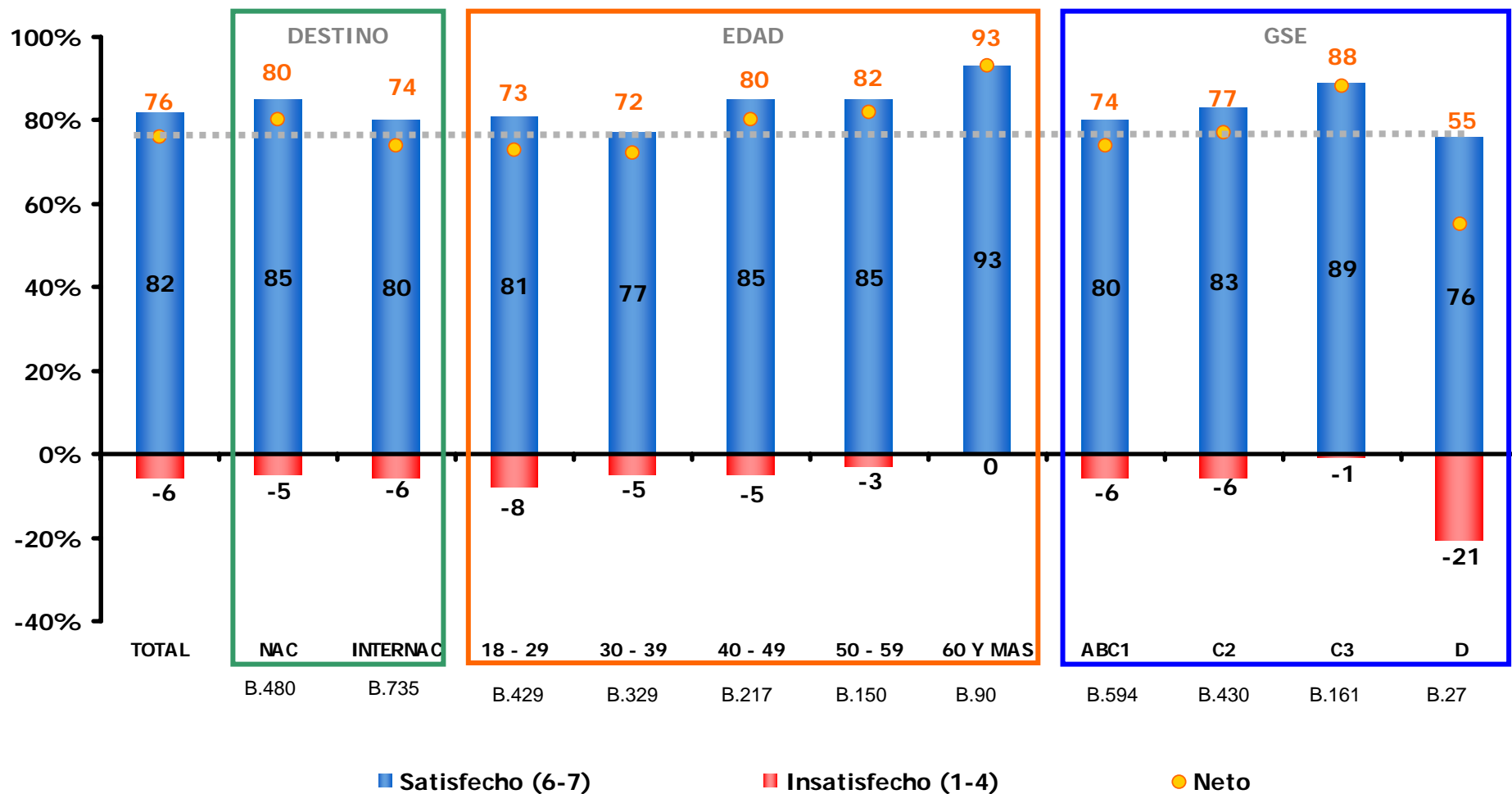
(B: Total muestra = 1215 casos)



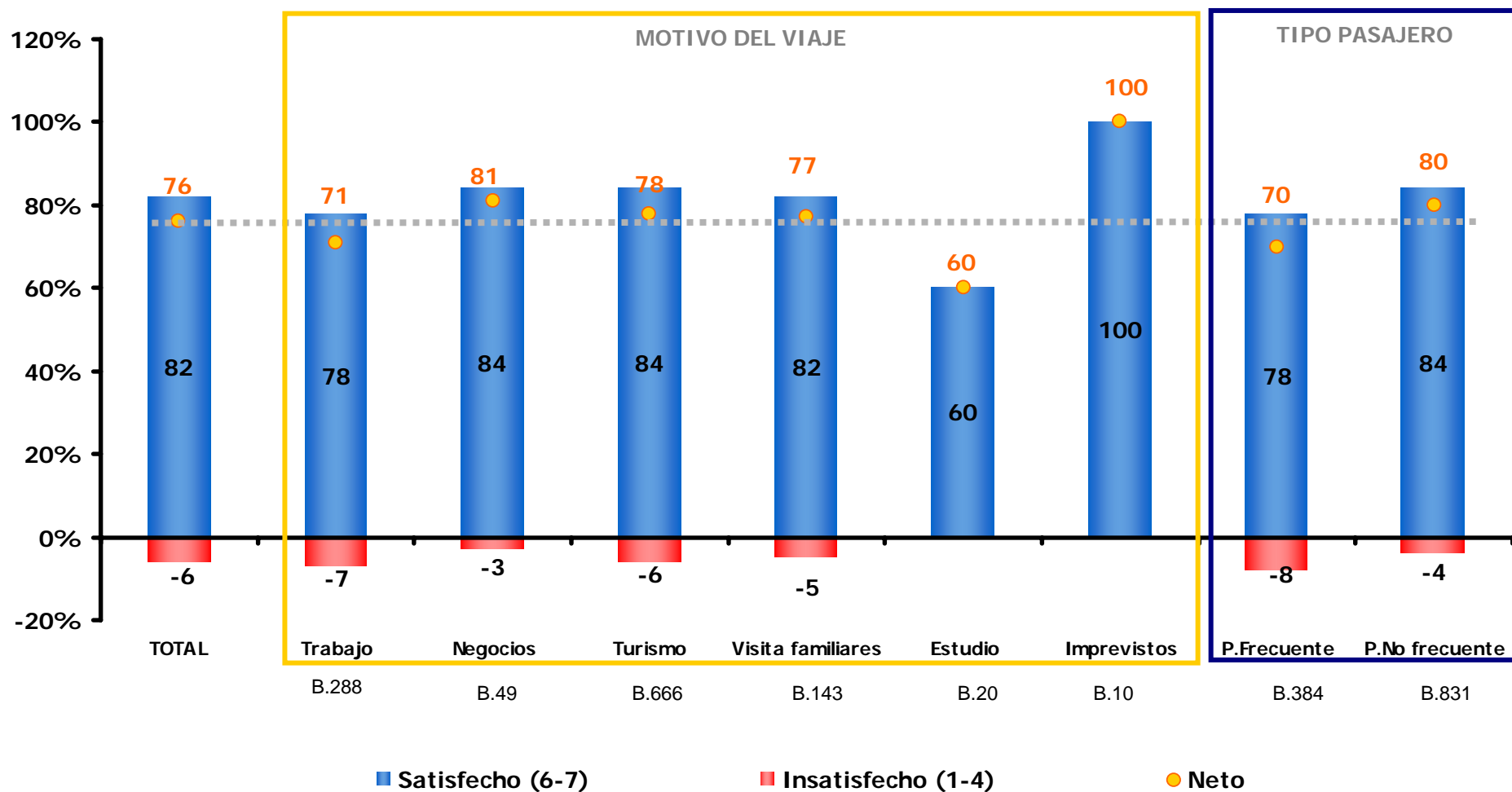
2.- CHECK IN



EVALUACIÓN DE PROCESO DE CHECK IN: ¿Qué nota le pone al Check In de su vuelo ...? (B: Total muestra=1215 casos)



EVALUACIÓN DE PROCESO DE CHECK IN: ¿Qué nota le pone al Check In de su vuelo ...? (B: Total muestra=1215 casos)

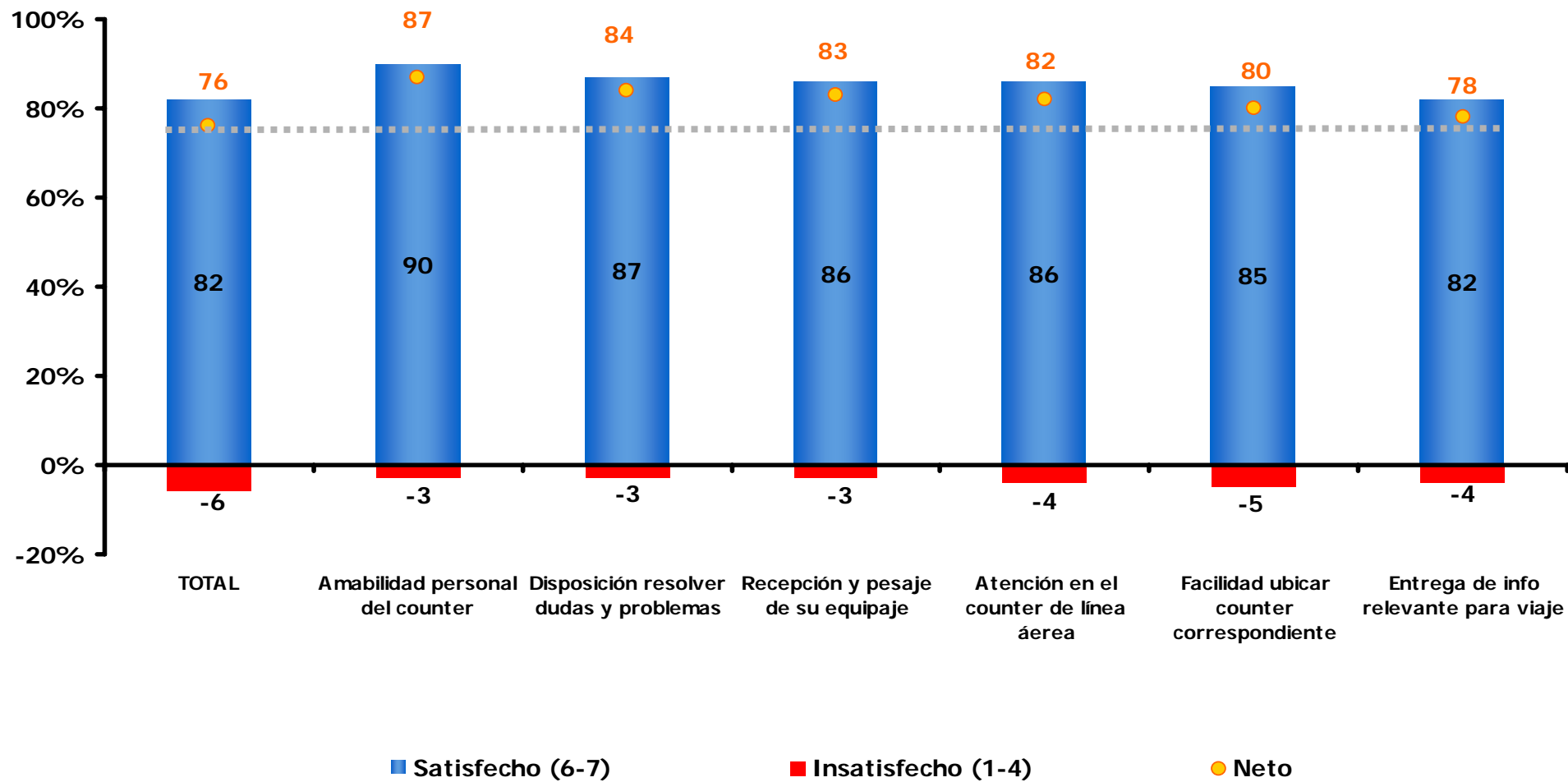


EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DEL PROCESO DE CHECK IN

EMBARQUE

¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B: Total muestra=1215 casos)

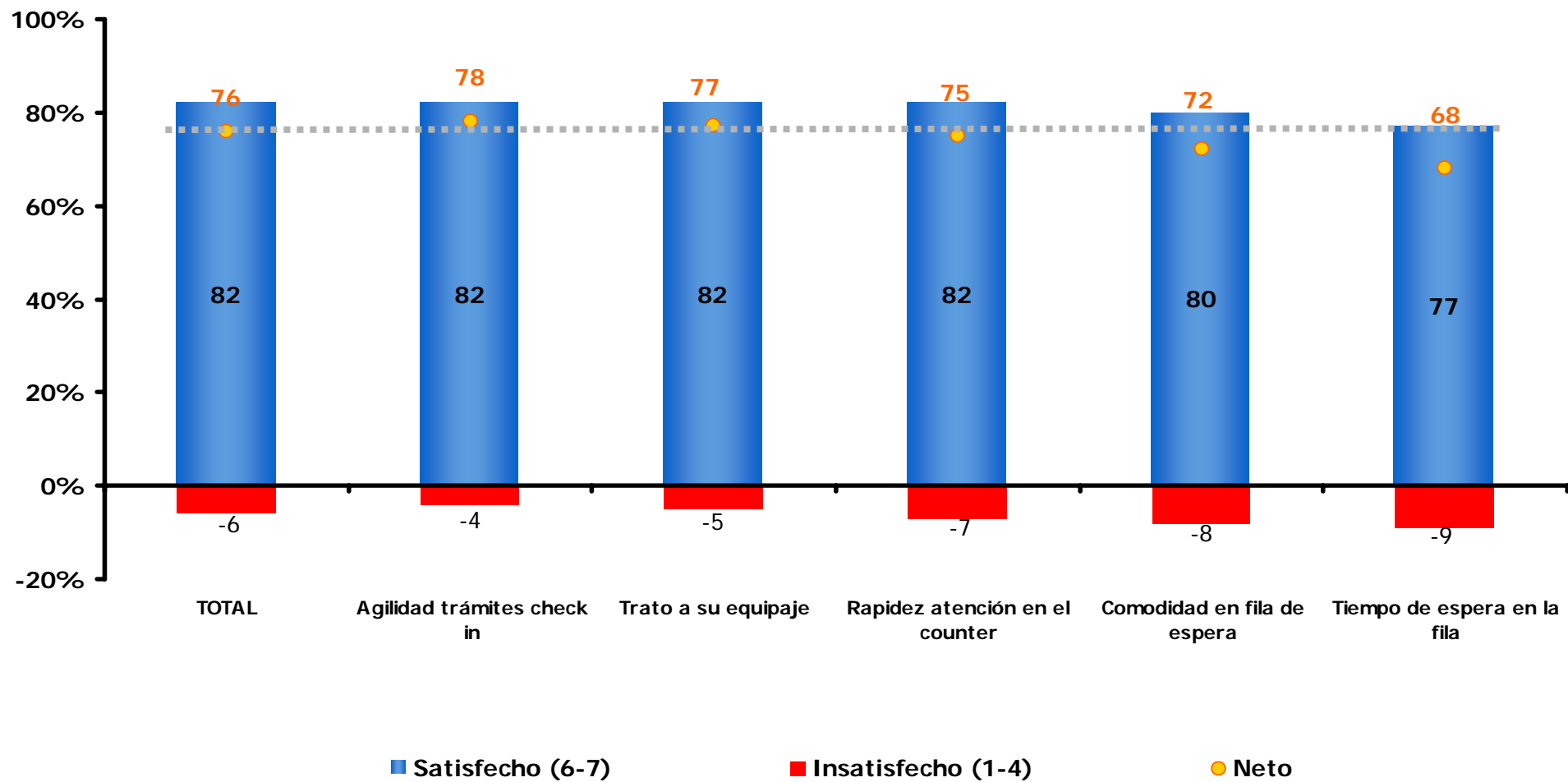


EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DEL PROCESO DE CHECK IN

EMBARQUE

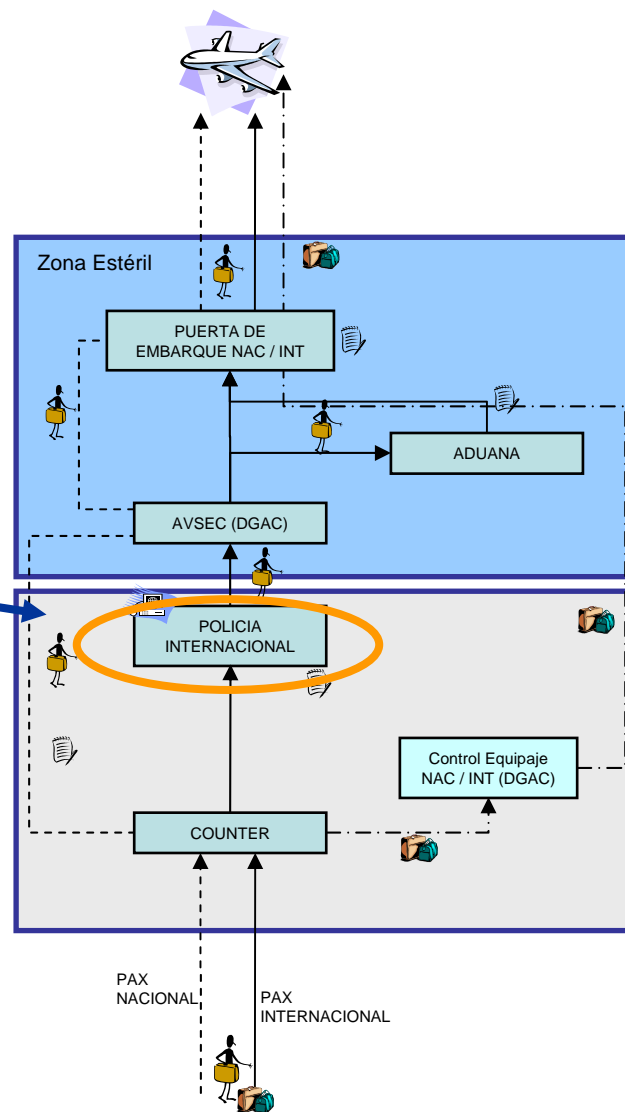
¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B: Total muestra=1215 casos)



3.- POLICÍA INTERNACIONAL

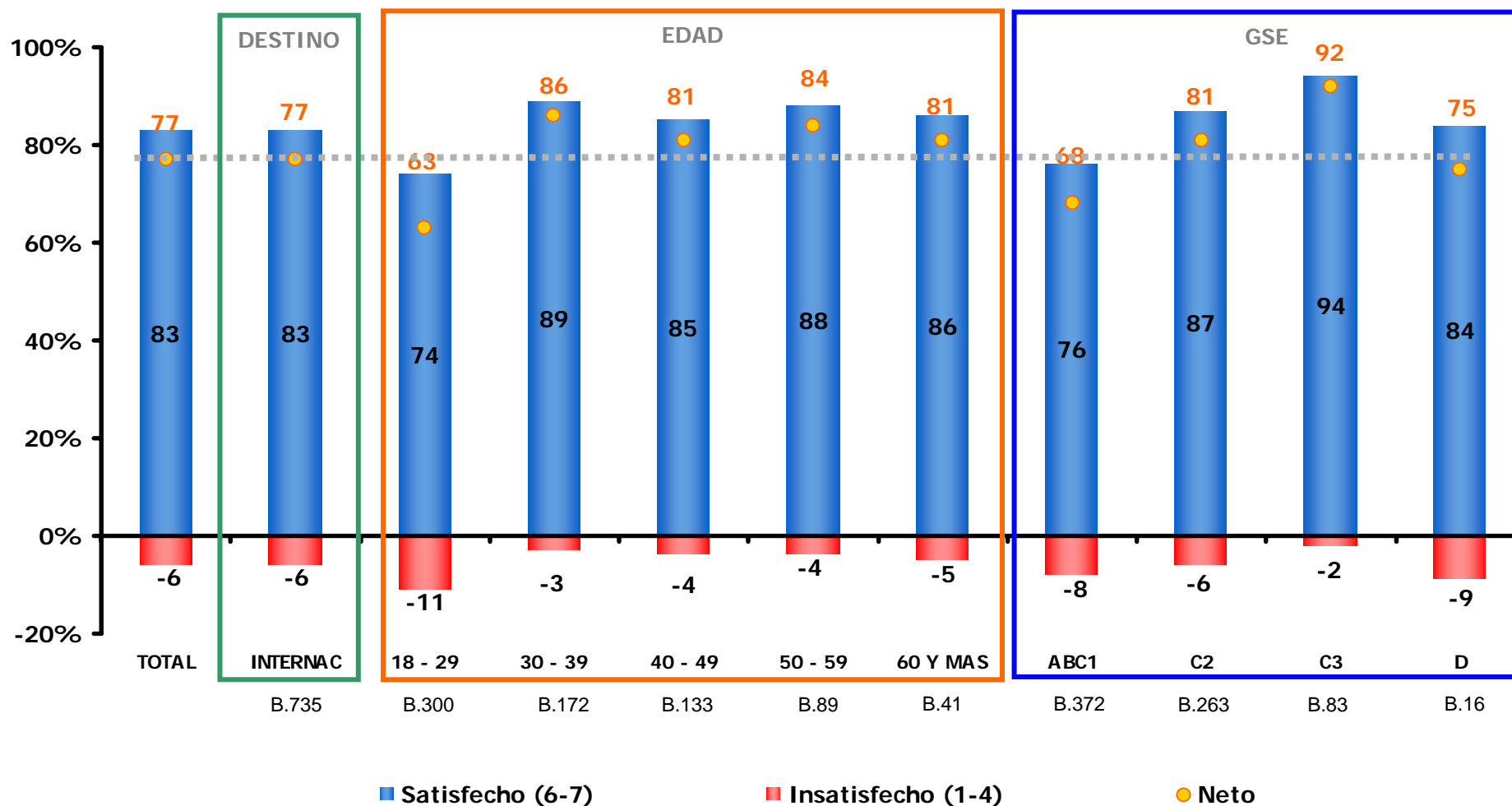
Policía Internacional



EVALUACIÓN DE POLICÍA INTERNACIONAL

¿Qué nota le pone a la Policía Internacional del Aeropuerto de Santiago?

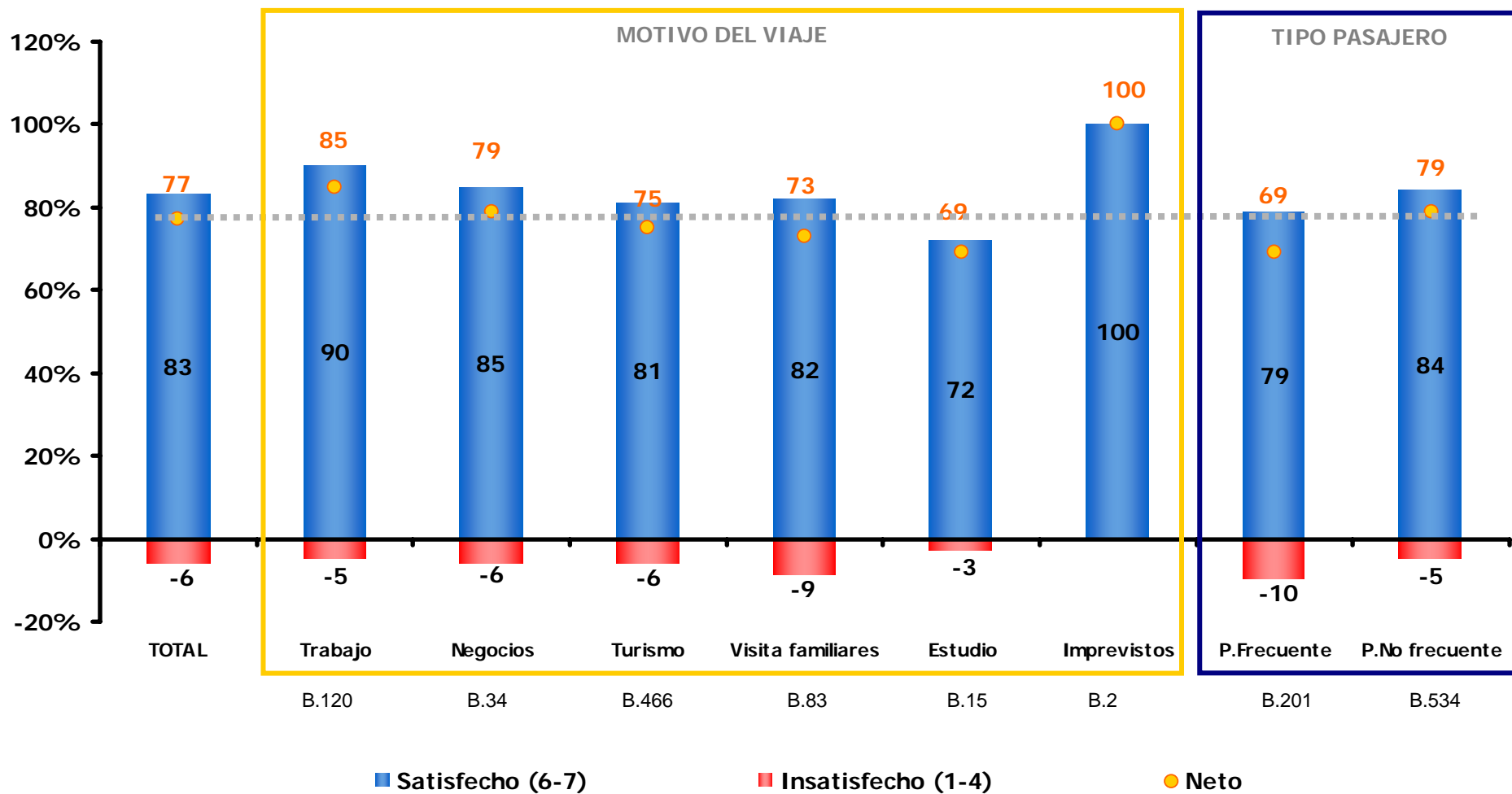
(B: Pasajeros Internacionales=735 casos)



EVALUACIÓN DE POLICÍA INTERNACIONAL

¿Qué nota le pone a la Policía Internacional del Aeropuerto de Santiago?

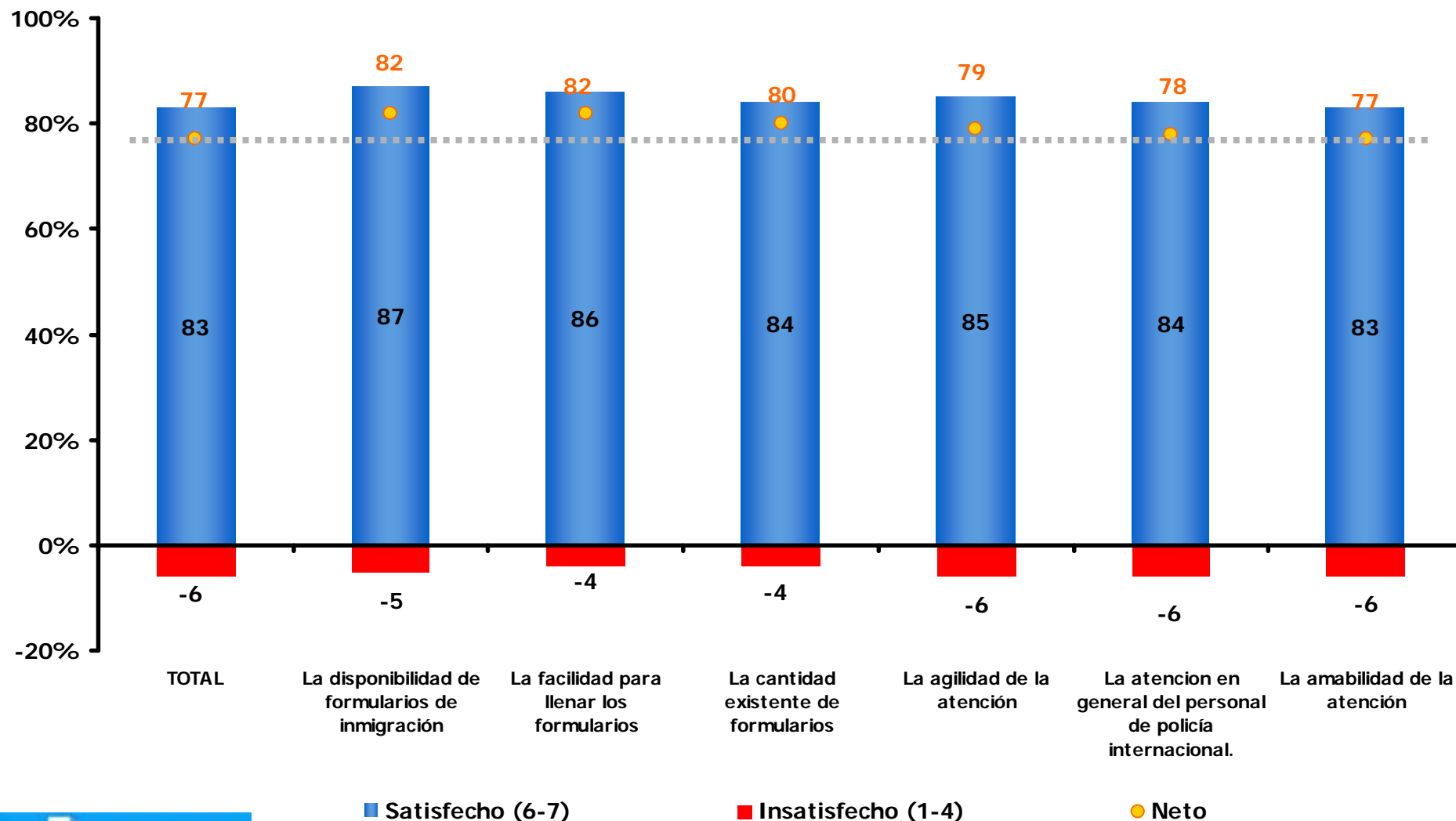
(B: Pasajeros Internacionales=735 casos)



EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE POLICÍA INTERNACIONAL:

¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

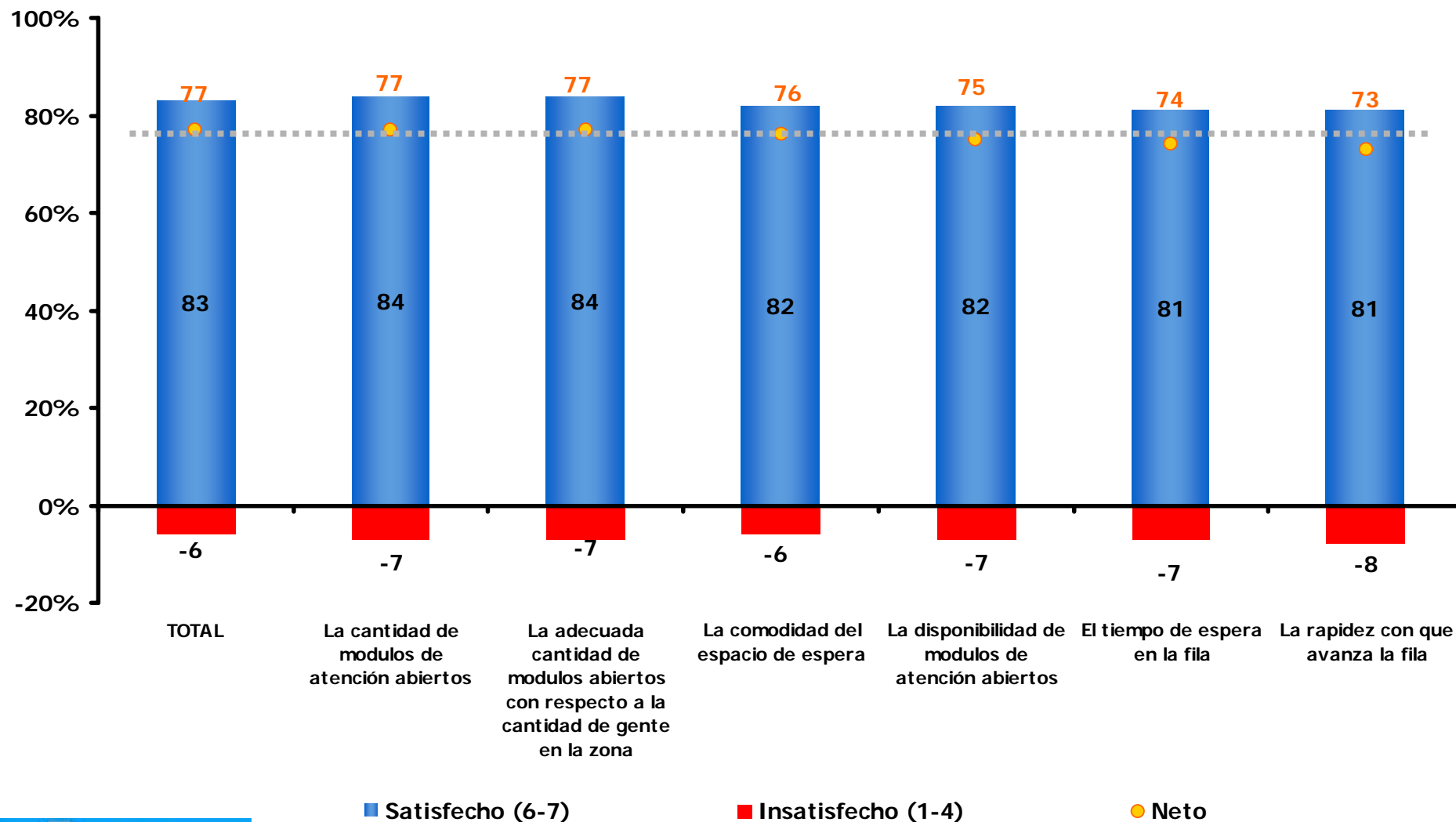
(B: Pasajeros Internacionales=735 casos)



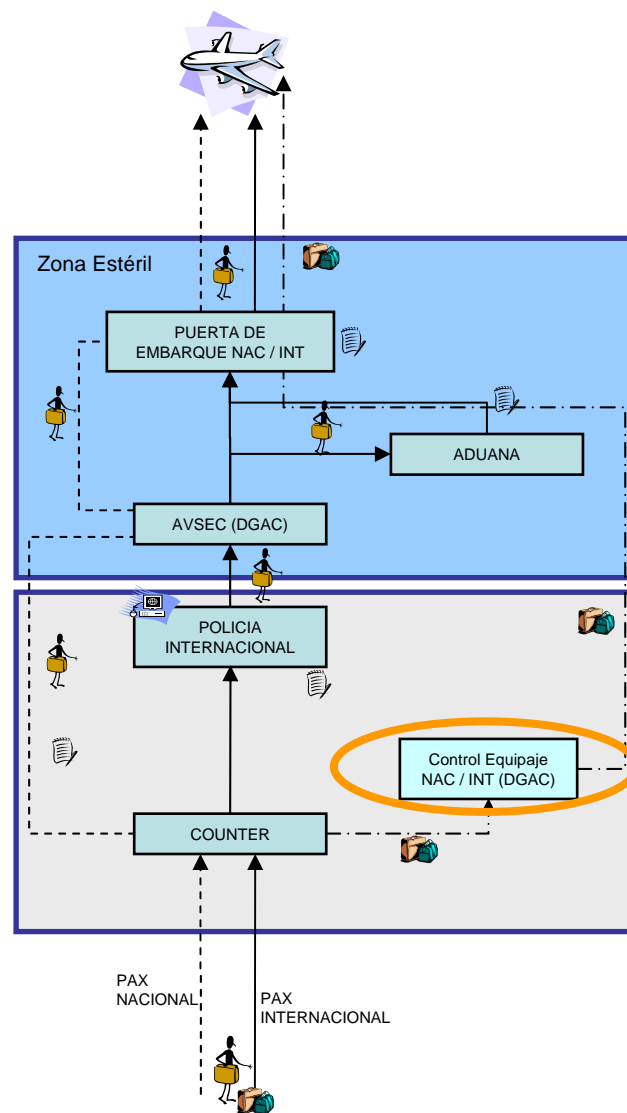
EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE POLICÍA INTERNACIONAL:

¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B: Pasajeros Internacionales=735 casos)



4.- CONTROL DE EQUIPAJE DE MANO

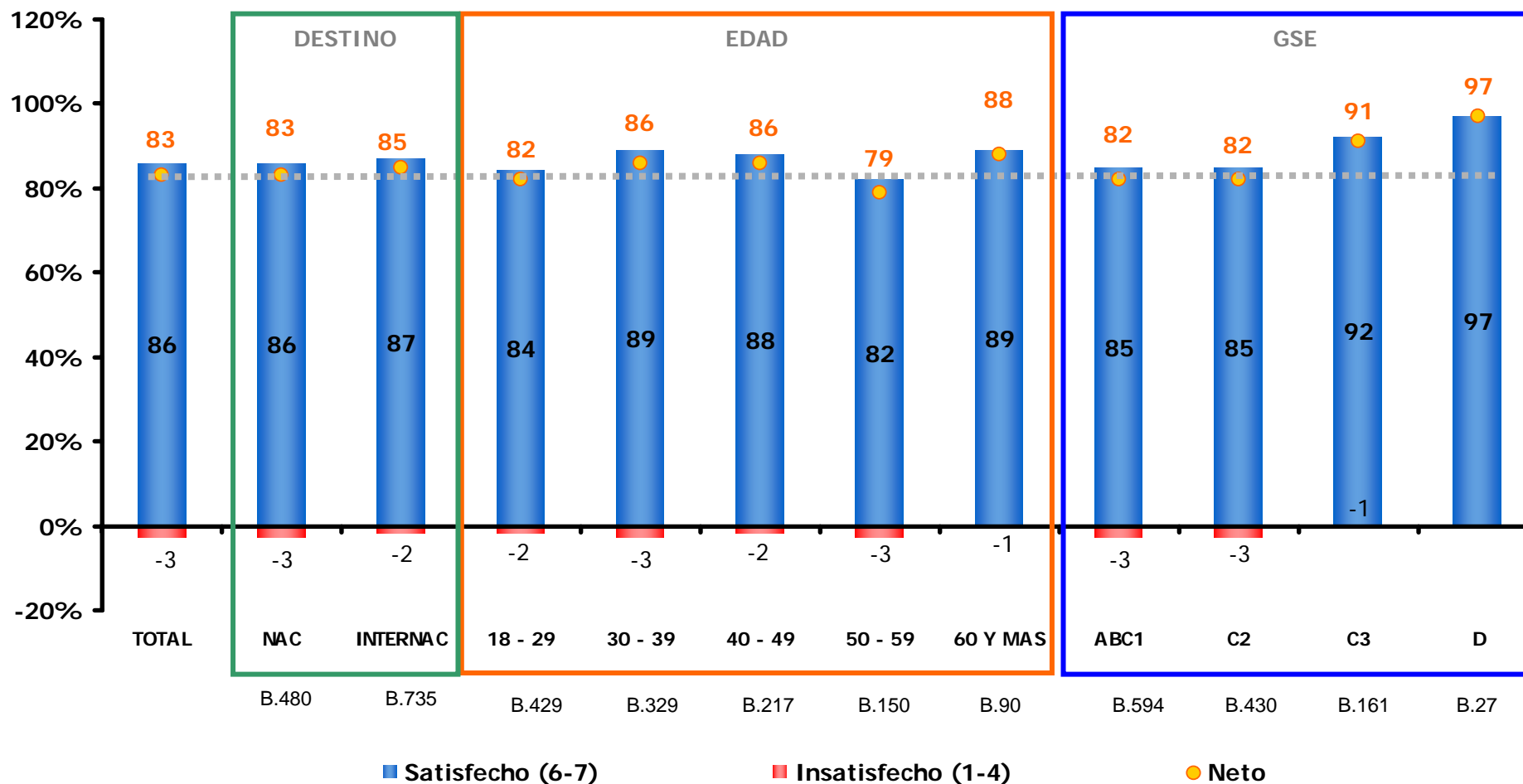


Control de equipaje

EVALUACIÓN DE CONTROL DE EQUIPAJE DE MANO Y DETECCIÓN DE METALES EMBARQUE

¿Qué nota le pone al control de equipaje de mano?

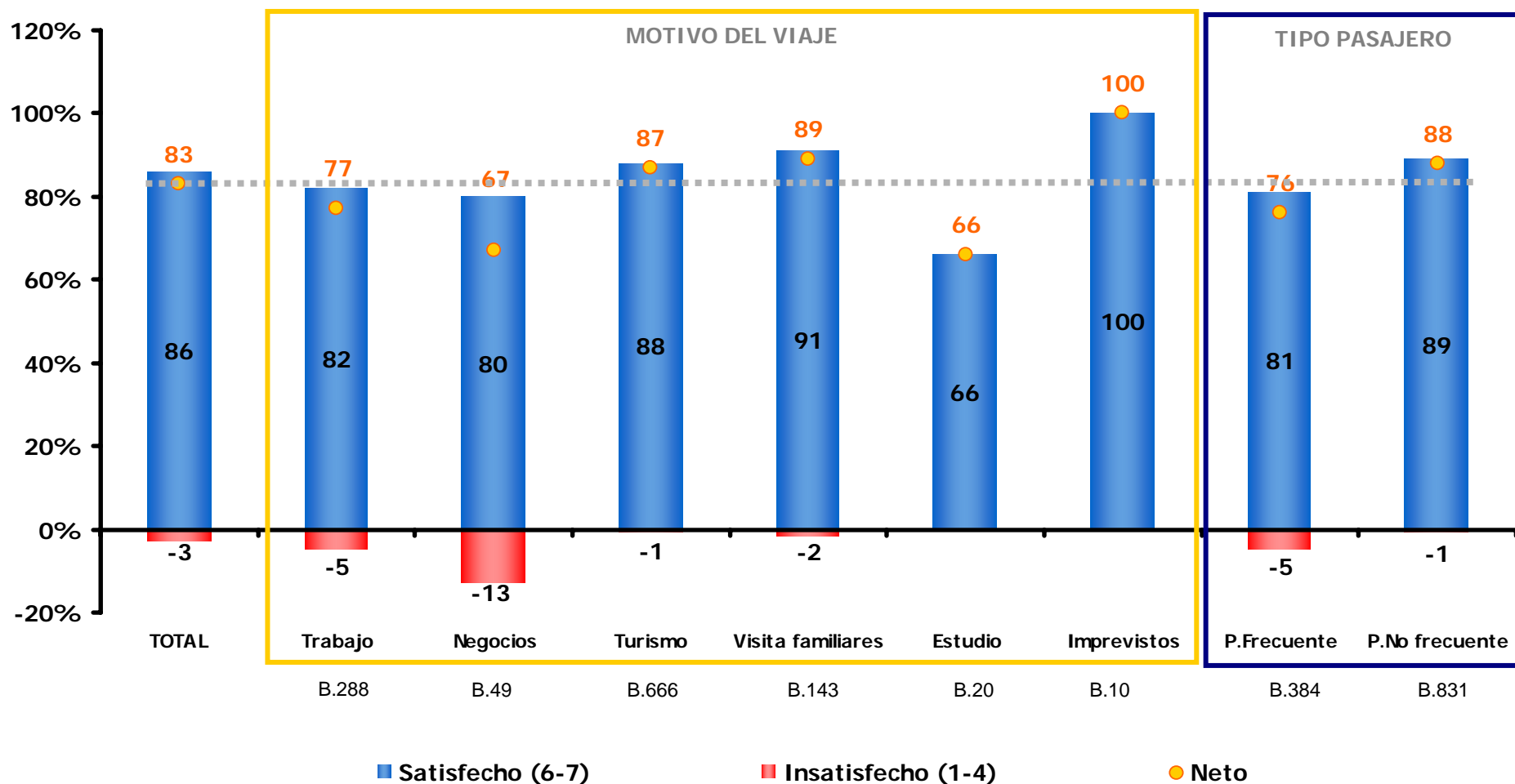
(B: Total muestra=1215 casos)



EVALUACIÓN DE CONTROL DE EQUIPAJE DE MANO Y DETECCIÓN DE METALES EMBARQUE

¿Qué nota le pone al control de equipaje de mano?

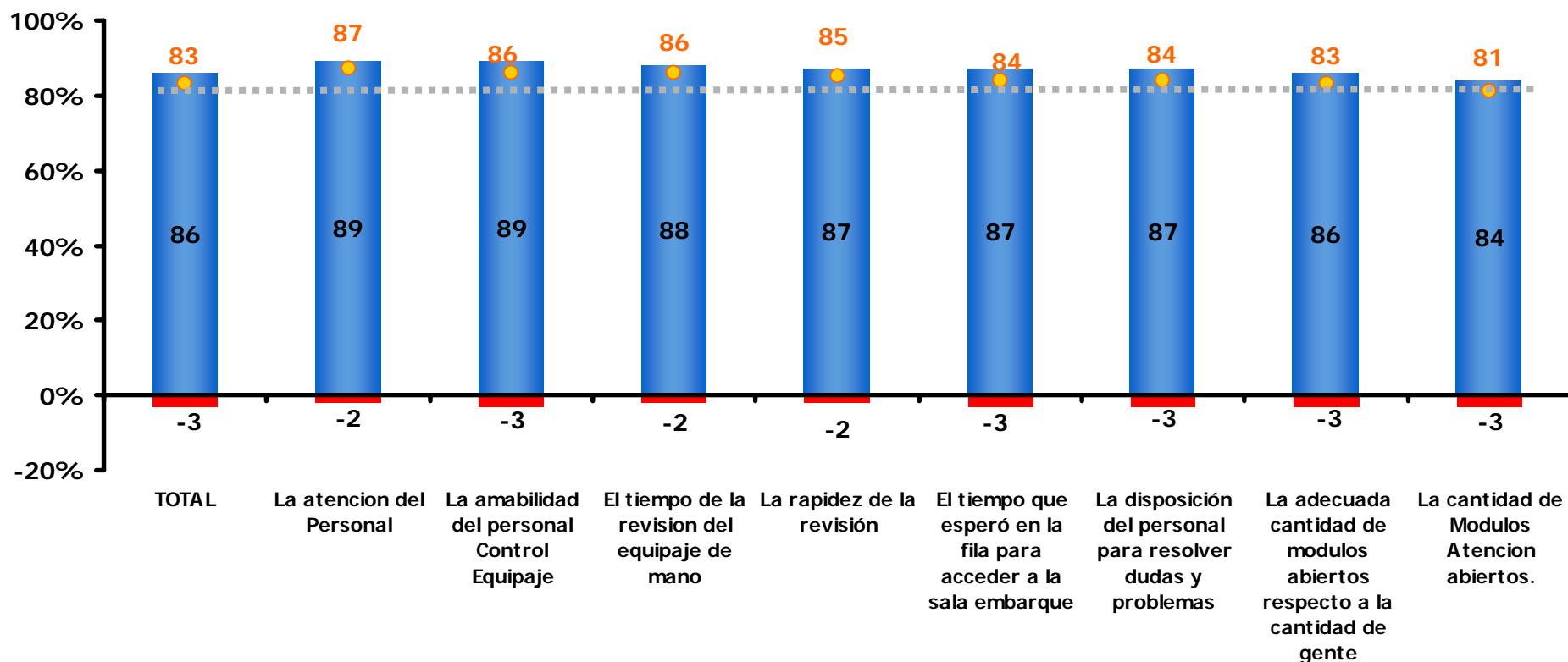
(B: Total muestra=1215 casos)



EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE CONTROL EQUIPAJE DE MANO:

¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B:Total muestra=1215 casos)



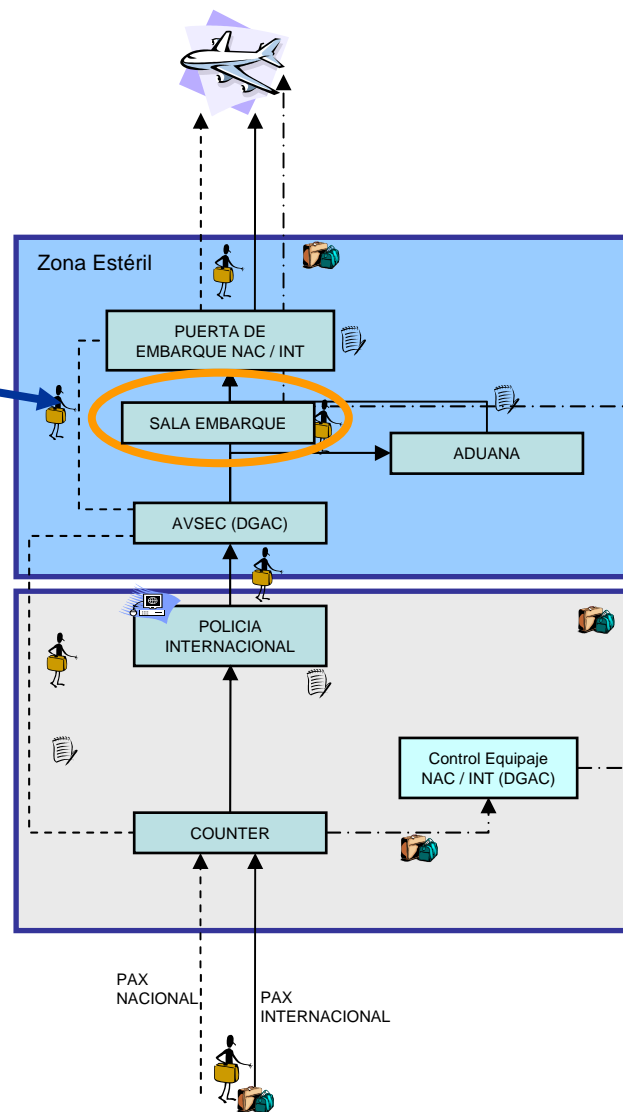
■ Satisfecho (6-7)

■ Insatisfecho (1-4)

● Neto

5.- SALA DE EMBARQUE

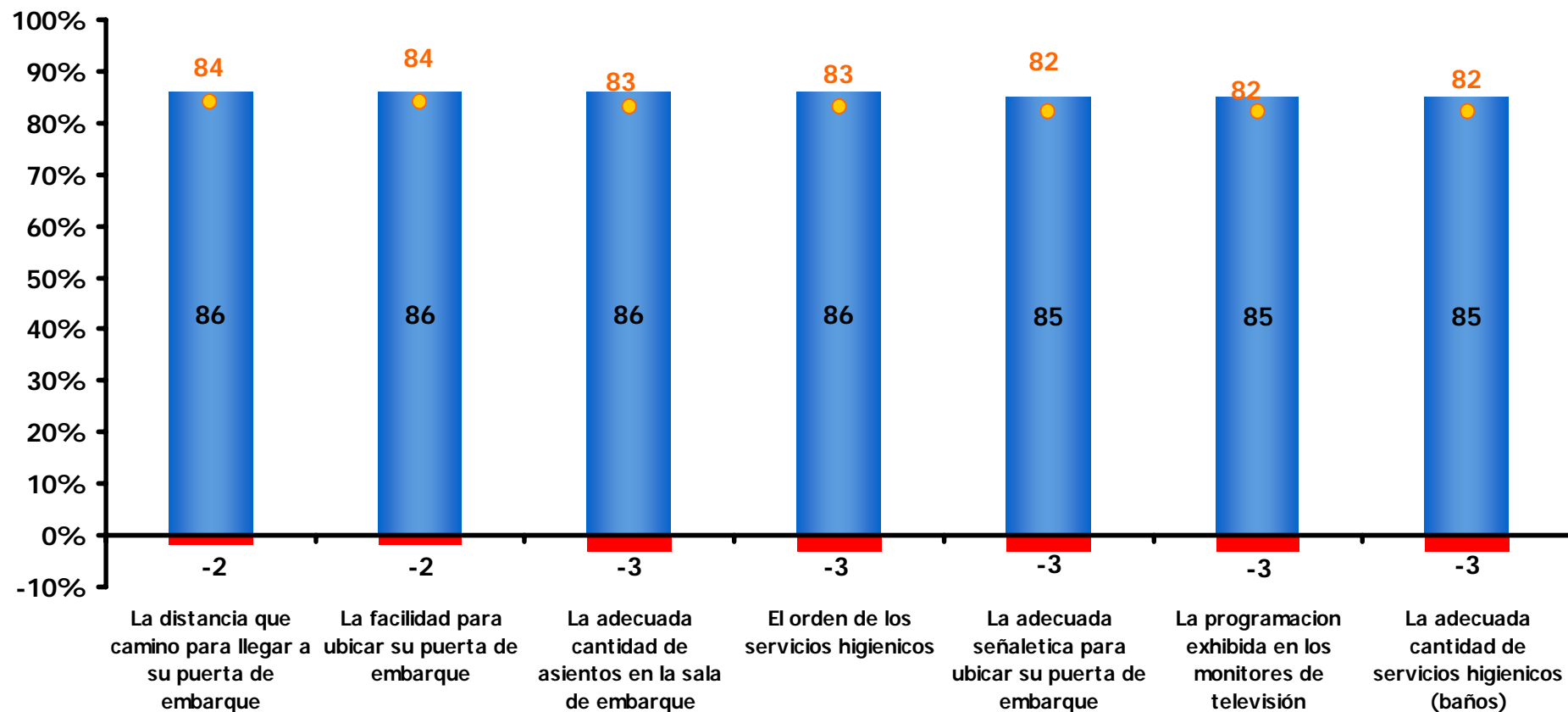
Sala de embarque



EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SALA DE EMBARQUE:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B:Total muestra=1215 casos)



■ Satisfecho (6-7)

■ Insatisfecho (1-4)

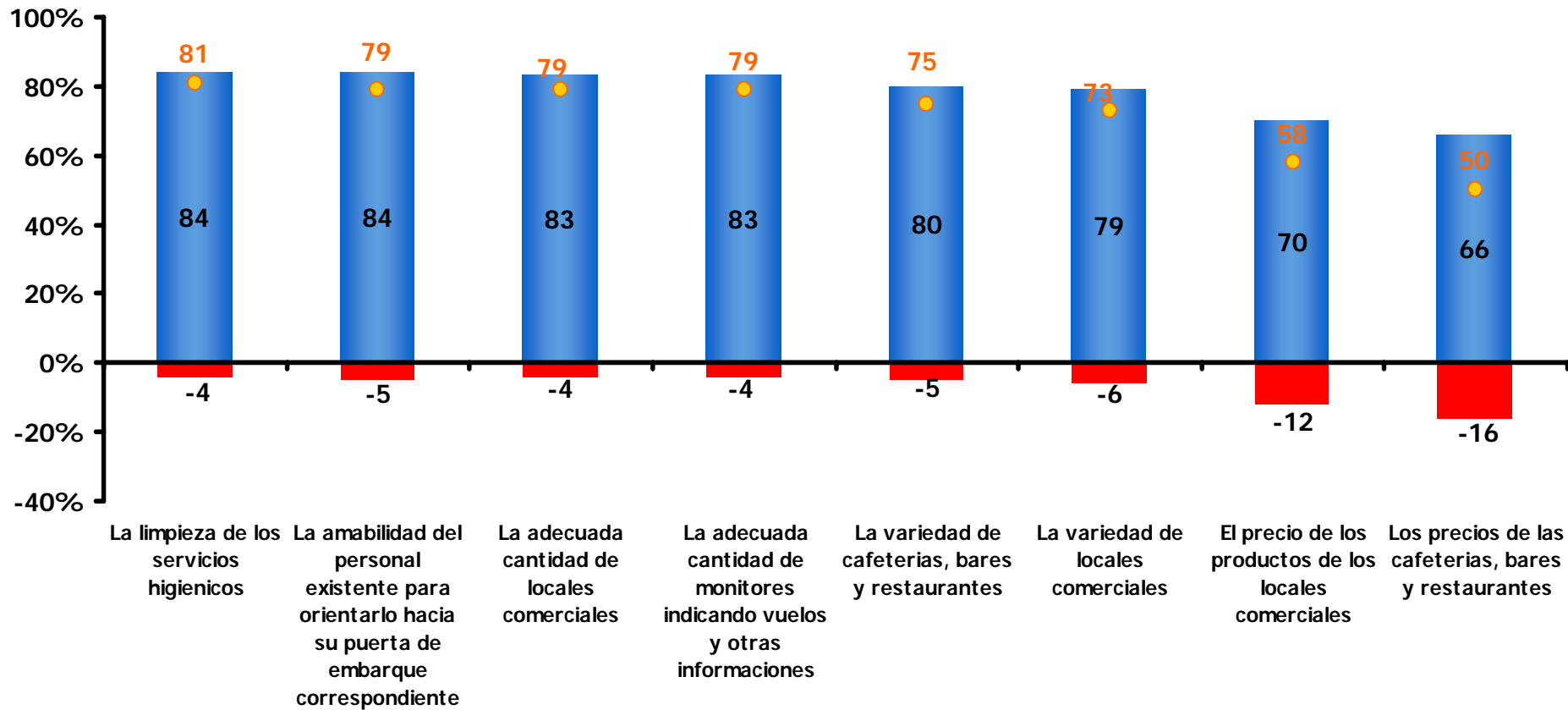
● Neto

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SALA DE EMBARQUE:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B:Total muestra=1215 casos)

EMBARQUE



■ Satisfecho (6-7)

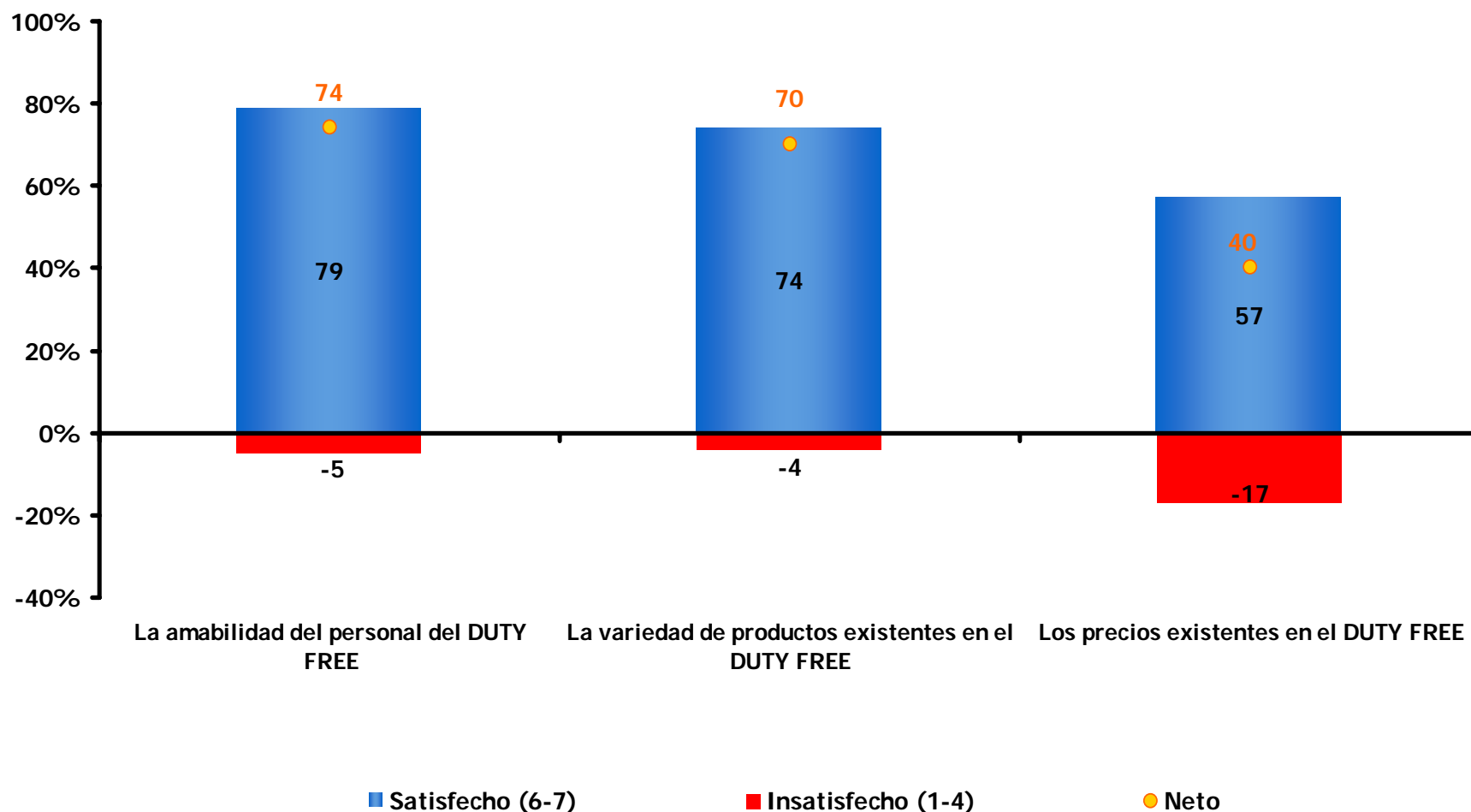
■ Insatisfecho (1-4)

● Neto

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS SALA DE EMBARQUE:

¿Cómo califica los sgtes. aspectos ...?

(B: Pasajeros Internacionales: 735 casos)

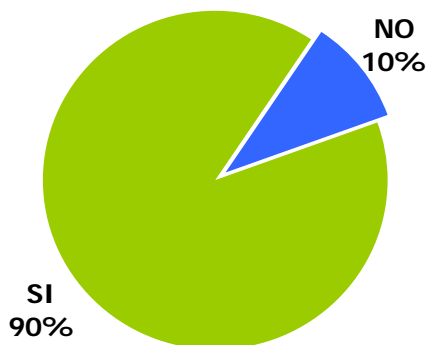


MONITORES Y ALTAVOCES EN SALA DE EMBARQUE:

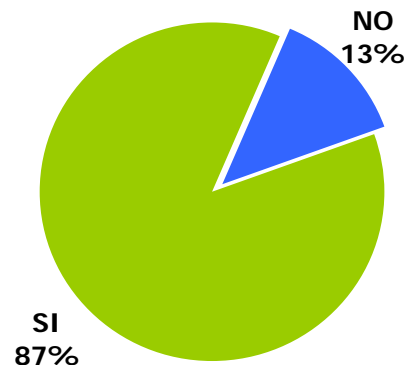
EMBARQUE

M
O
N
I
T
O
R
E
S

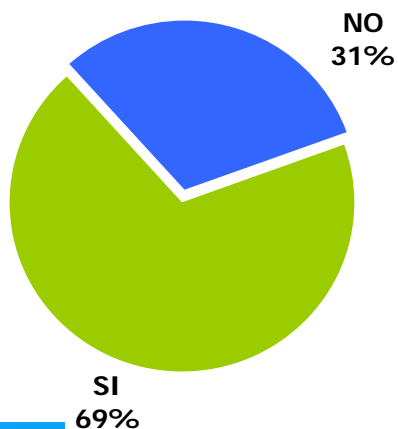
¿Encuentra Ud. que están adecuadamente ubicados?



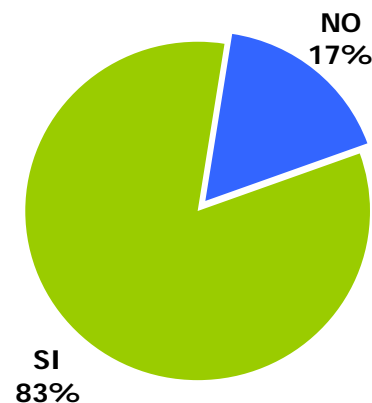
¿Es fácil ver la información que se requiere?

A
L
T
A
V
O
C
E
S

¿Encuentra Ud. que la información es clara?



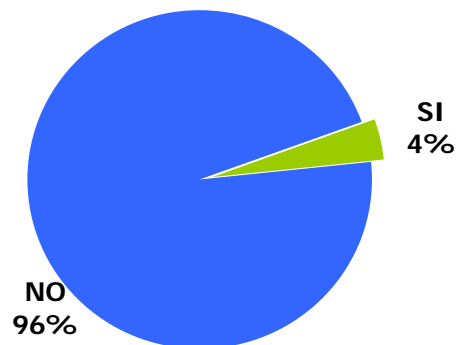
¿Encuentra Ud. que la información es oportuna?



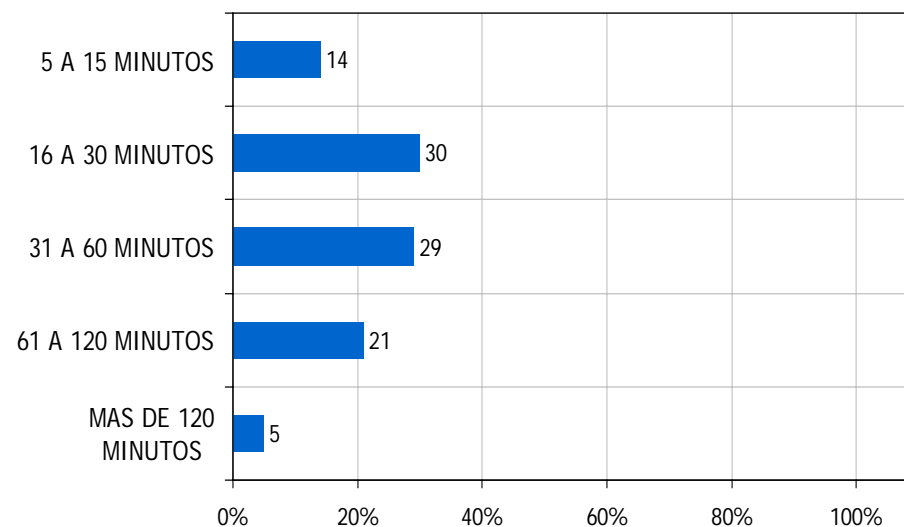
ATRASOS EN SALIDAS DE VUELOS: B: Total entrevistados=1.215 casos)

EMBARQUE

¿Hasta el momento le han avisado sobre si tiene algún retraso su vuelo?



¿De cuántos minutos? (B:49 casos)

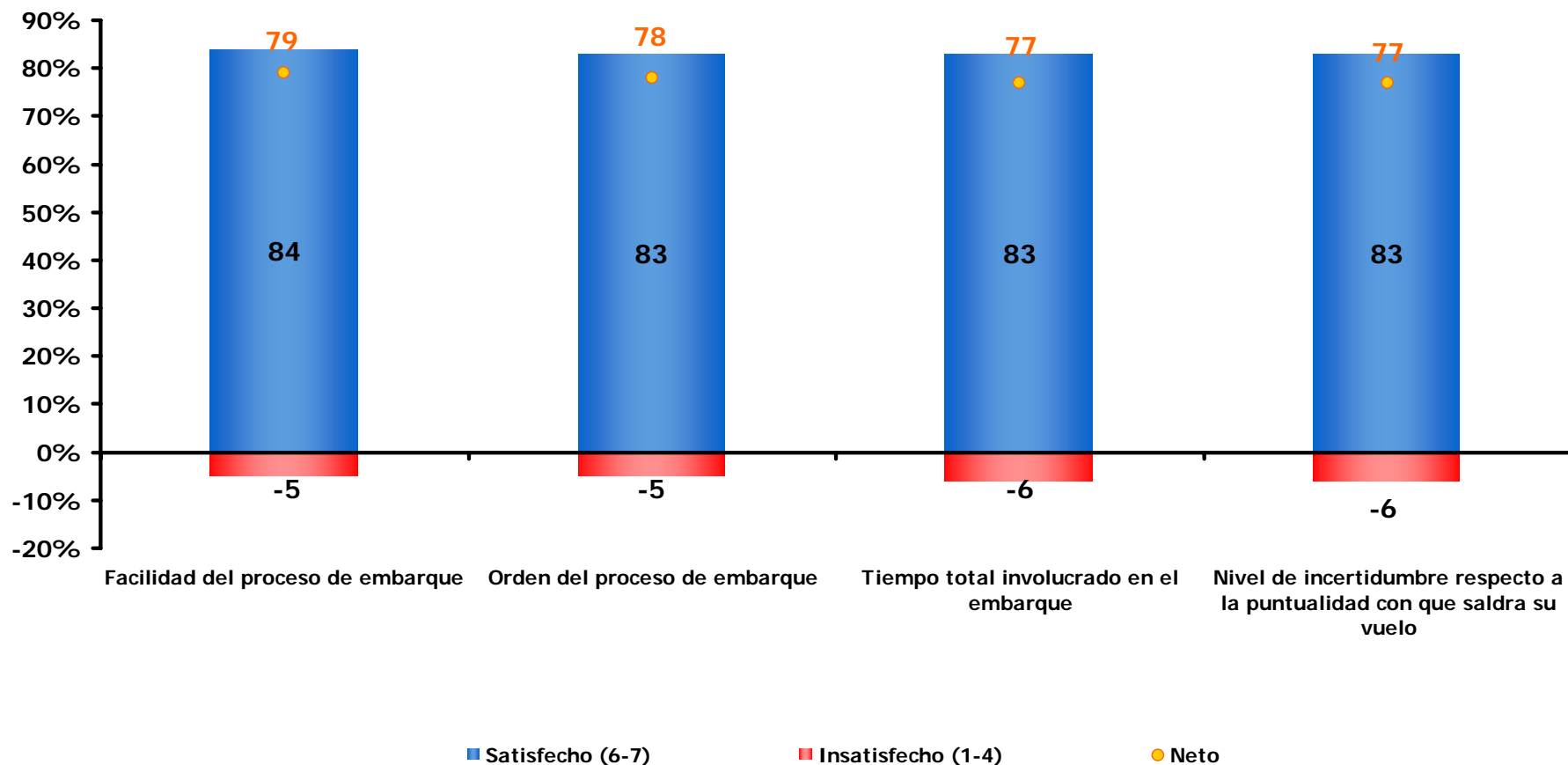


TIEMPO PROMEDIO DE
MINUTOS: 59,1

PERCEPCION DE EMBARQUE:

¿Cuál es su nivel de satisfacción con algunos de los aspectos del embarque propiamente tal?

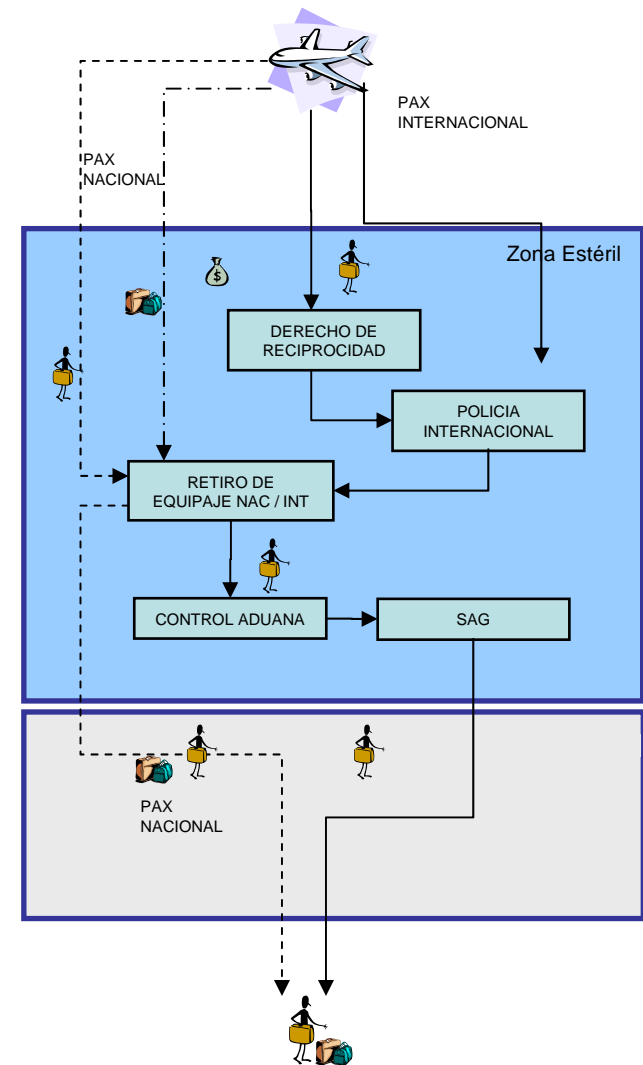
(B: Total muestra=1.215 casos)



III.2.-PROCESO DE DESEMBARQUE

DESEMBARQUE

El proceso de desembarque consta de varias instancias de contacto entre los pasajeros y el personal. Es por ello que a continuación se identifica la evaluación de la instancia en sí (como Policía Internacional, Retiro de Equipaje y SAG) y de diversos atributos evaluados para cada una de ellas.



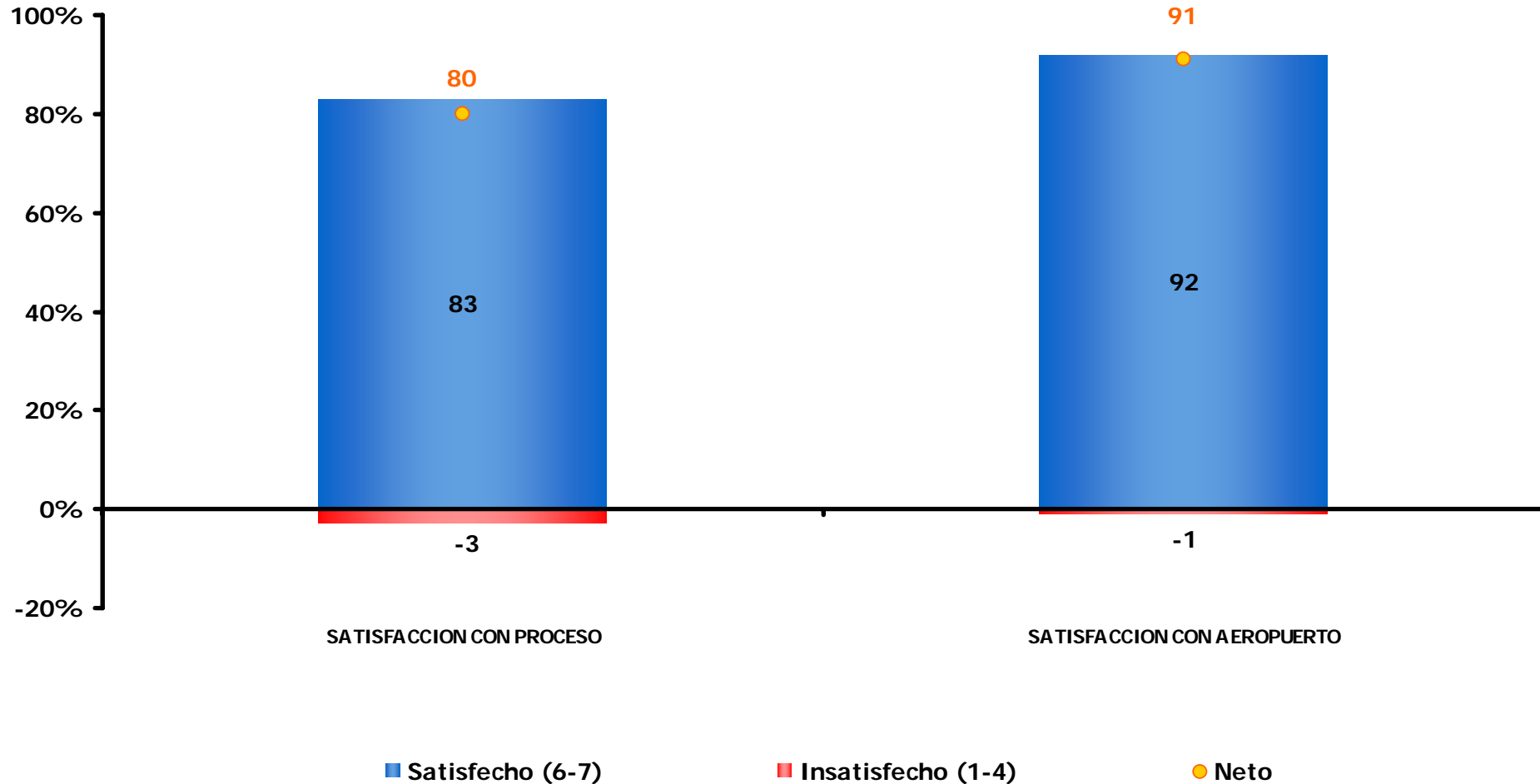
1.- SATISFACCION GENERAL

SÍNTESIS EVALUACIONES SATISFACCIÓN AEROPUERTO DE SANTIAGO :

¿Con qué nota evalúa al Aeropuerto de Santiago?

(B:Total Muestra=1215 casos)

DESEMBARQUE

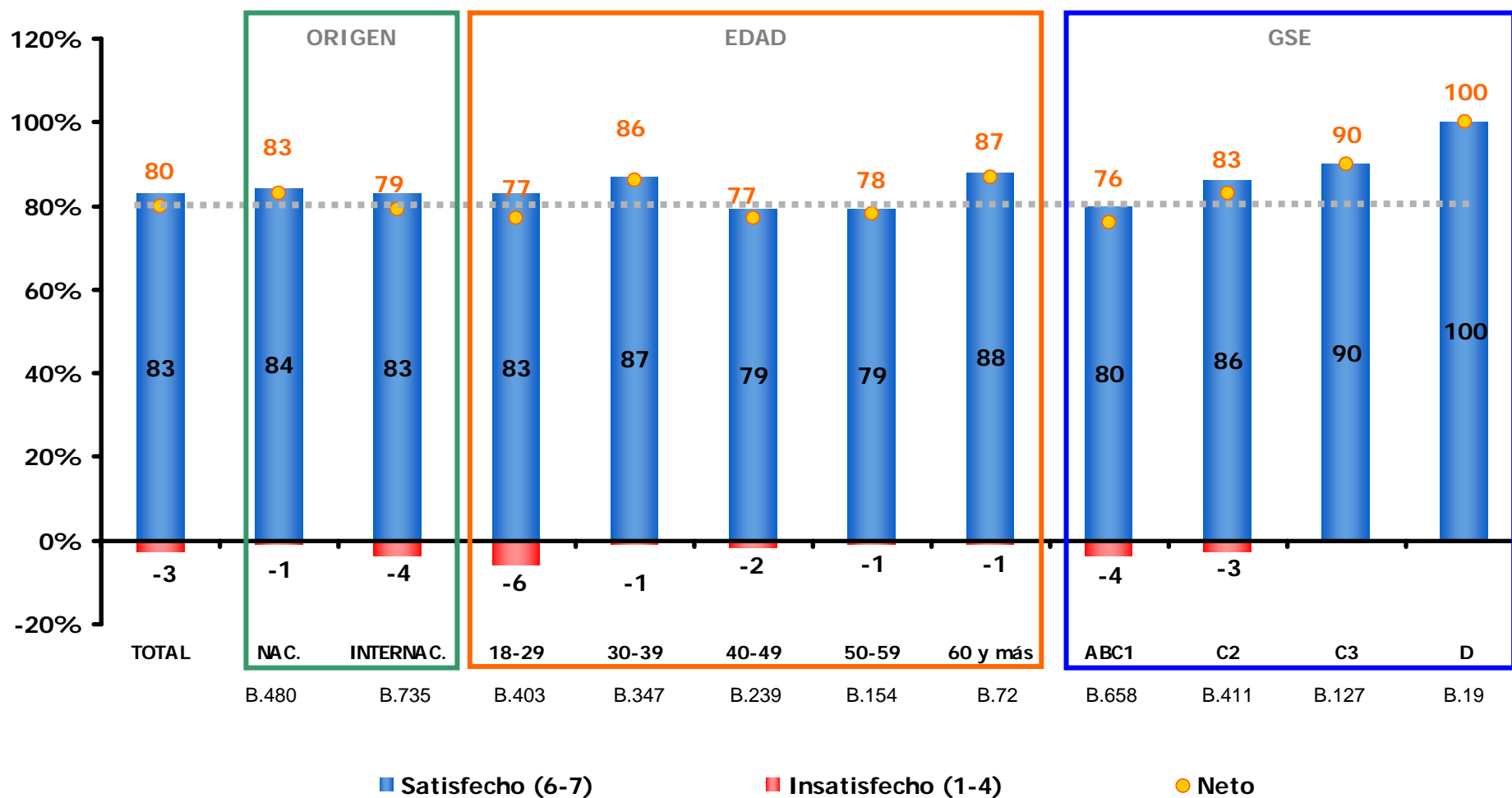


SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE DESEMBARQUE:

DESEMBARQUE

¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con el proceso de desembarque?

(B:Total Muestra=1215 casos)

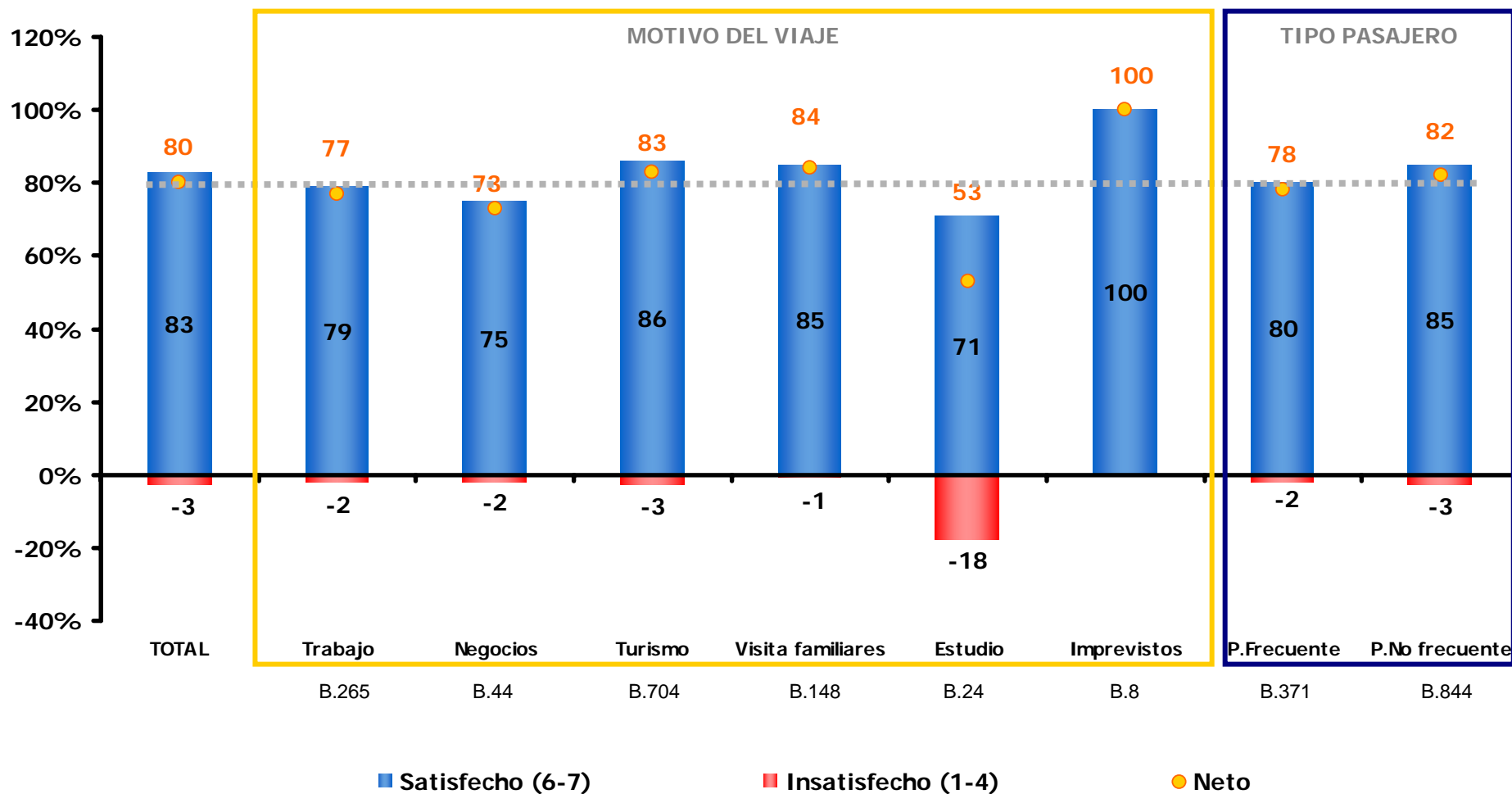


SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE DESEMBARQUE:

DESEMBARQUE

¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con el proceso de desembarque?

(B:Total Muestra=1215 casos)

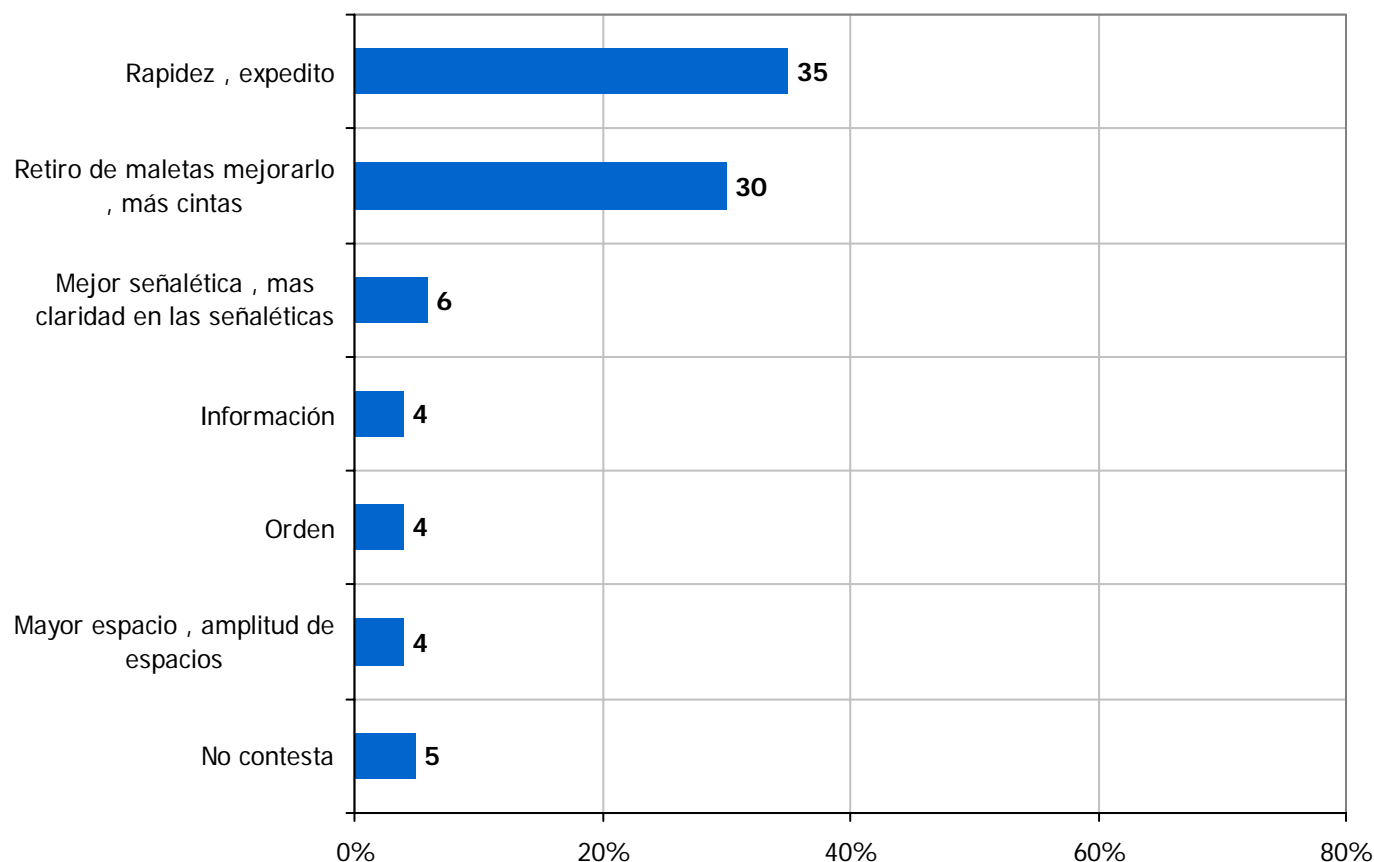


SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE DESEMBARQUE:

DESEMBARQUE

¿Qué le falta al proceso de Desembarque para que Ud. lo califique con nota 7?

(B: 441 entrevistados que califican con nota inferior a 7)



SATISFACCION GENERAL CON EL PROCESO DE DESEMBARQUE:

¿Qué le falta al proceso de Desembarque para que Ud. lo califique con nota 7?

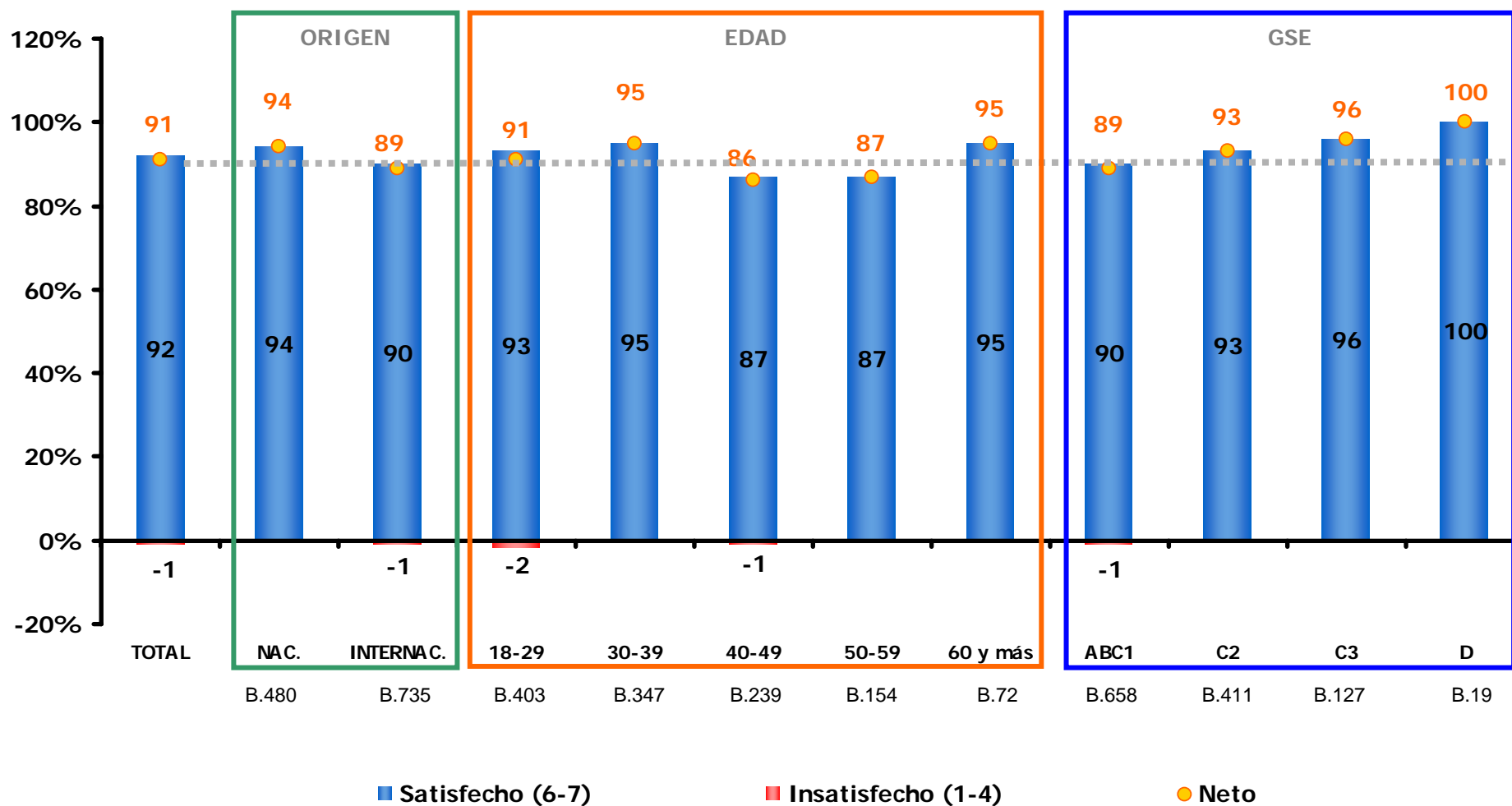
(B: 441 entrevistados que califican con nota inferior a 7)

	TOTAL	TIPO DE VUELO		EDAD					GSE			
		NACIONAL	INTERNACIONAL	18 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 Y MAS	ABC1	C2	C3	D
RAPIDEZ / EXPEDITO	35%	41%	31%	39%	37%	32%	23%	67%	35%	36%	40%	
RETIRO DE MALETAS MEJORARLO/ FALTAN CINTAS TRANSPORTADORAS	30%	36%	26%	35%	25%	28%	36%	18%	32%	27%	31%	40%
MEJOR SEÑALETICA / MAS CLARIDAD EN LAS SEÑALETICAS	6%	7%	6%	3%	8%	15%		9%	6%	9%		
NO CONTESTA	5%	1%	8%	6%	7%	3%	0%	2%	6%	3%	2%	
INFORMACION	4%	1%	6%	1%	7%	7%		13%	3%	5%	7%	
ORDEN	4%	2%	6%	3%	3%	0%	13%	5%	4%	3%	7%	
MAYOR ESPACIO / AMPLITUD DE ESPACIOS	4%	3%	5%	6%	0%	2%	9%	5%	3%	5%		
> BASE:	441	171	270	152	132	79	57	21	274	133	31	3

SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué tan satisfecho se encuentra como pasajero con el Aeropuerto de Santiago?

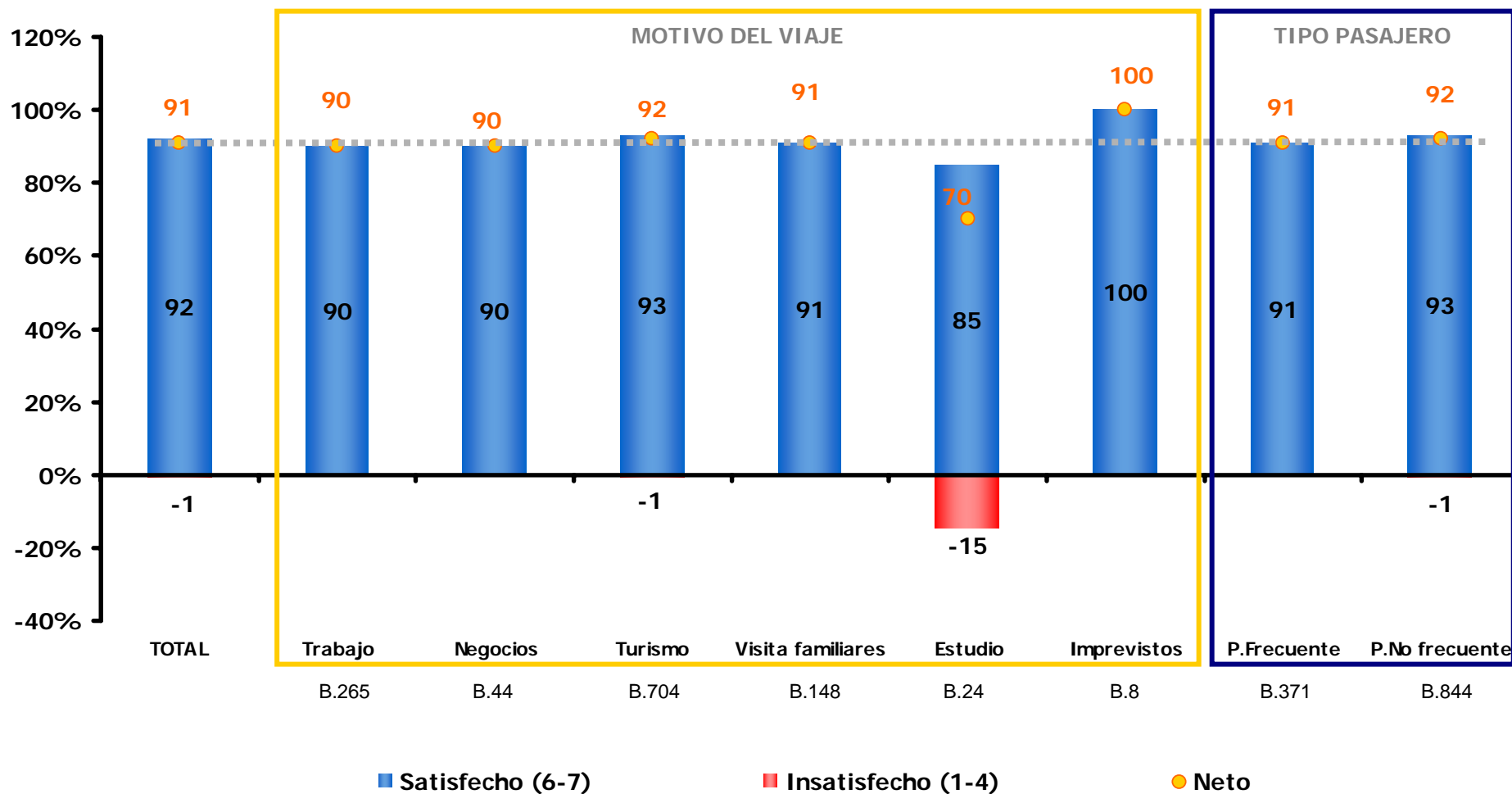
(B:Total Muestra=1215 casos)



SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué tan satisfecho se encuentra como pasajero con el Aeropuerto de Santiago?

(B:Total Muestra=1215 casos)

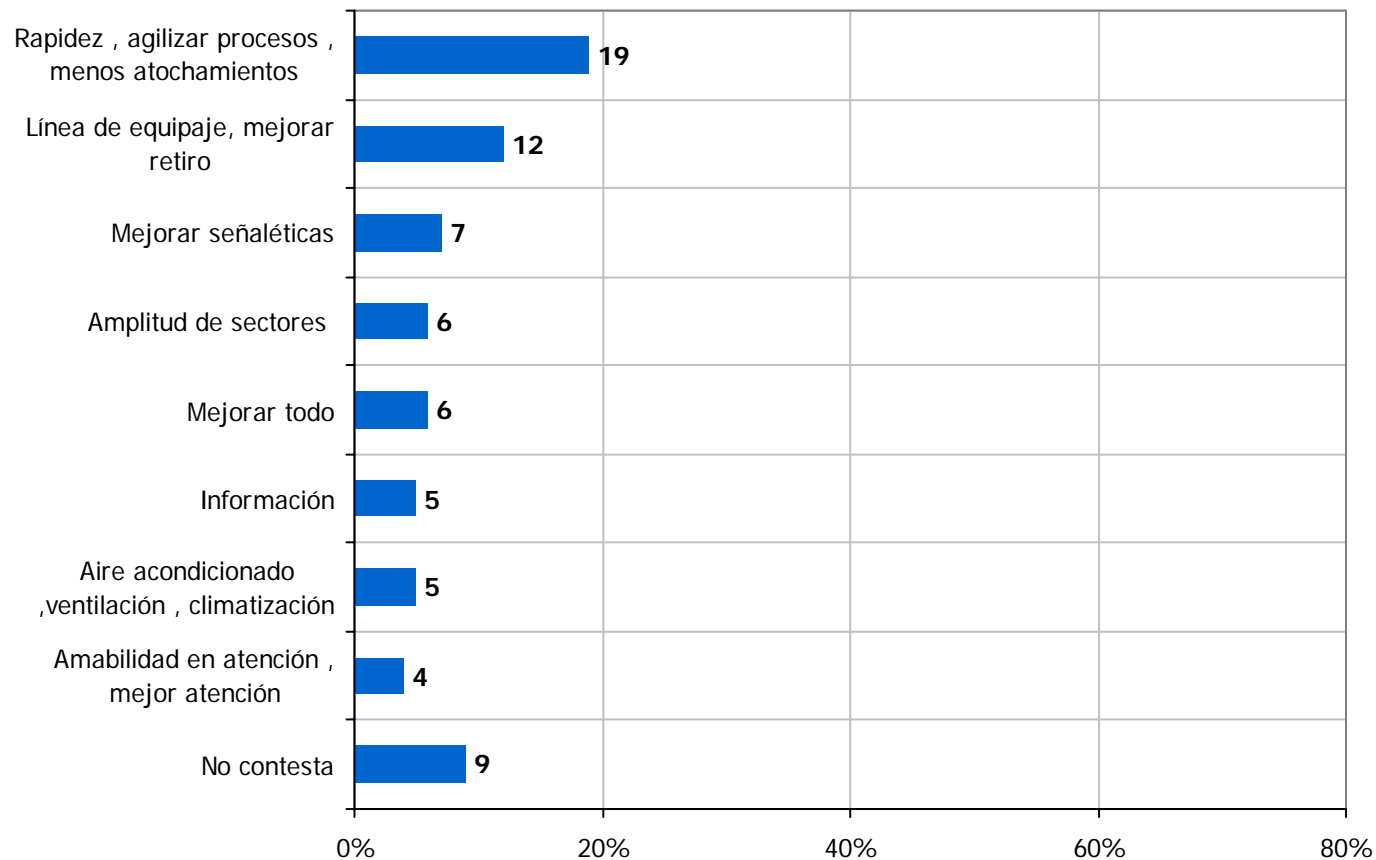


SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué le falta al Aeropuerto de Santiago para que ud. lo califique con un 7?

(B: 315 entrevistados que califican con nota inferior a 7)

DESEMBARQUE



SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

¿Qué le falta al Aeropuerto de Santiago para que ud. lo califique con un 7?

(B: 315 entrevistados que califican con nota inferior a 7)

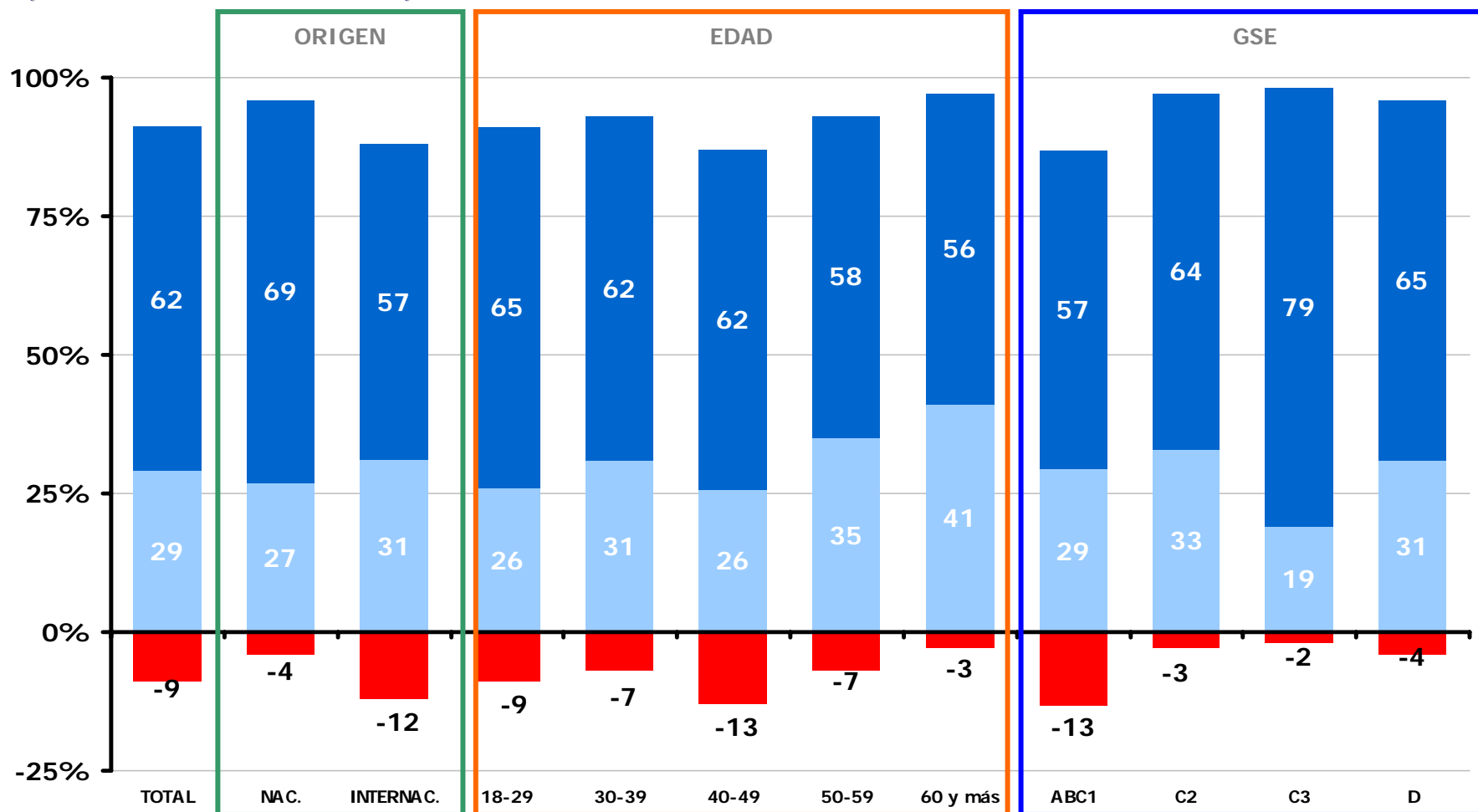
	TOTAL	TIPO DE VUELO		EDAD					GSE			
		NACIONAL	INTERNACIONAL	18 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 Y MAS	ABC1	C2	C3	D
RAPIDEZ / AGILIZAR PROCESOS / MENOS ATOCHAMIENTOS	19%	21%	18%	25%	22%	5%	24%	19%	23%	11%	32%	0%
LINEA DE EQUIPAJE, MEJORAR RETIRO	12%	20%	7%	17%	7%	12%	15%	5%	14%	5%	28%	0%
NO CONTESTA	9%	9%	9%	4%	16%	5%	8%	22%	11%	8%		0%
MEJORAR SEÑALETICAS	7%	5%	9%	2%	8%	16%	2%	11%	6%	11%		0%
AMPLITUD DE SECTORES	6%	4%	8%	5%	3%	8%	18%	10%	6%	9%		0%
MEJORAR TODO	6%	8%	4%	8%	3%	5%	8%	2%	6%	6%		0%
INFORMACION	5%	2%	7%	2%	5%	13%	1%	10%	4%	8%		0%
AIRE ACONDICIONADO /VENTILACION / CLIMATIZACION	5%	3%	7%	9%	3%	6%	5%		6%	4%	7%	0%
AMABILIDAD EN ATENCION / MEJOR ATENCION	4%	2%	6%	0%	7%	0%	11%	19%	4%	5%		0%
> BASE:	315	113	202	103	98	60	38	16	200	98	16	1

SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

DESEMBARQUE

¿En relación a otros aeropuertos que ud. conoce, el Aeropuerto Santiago es ... ?

(B: Total entrevistados 1215)



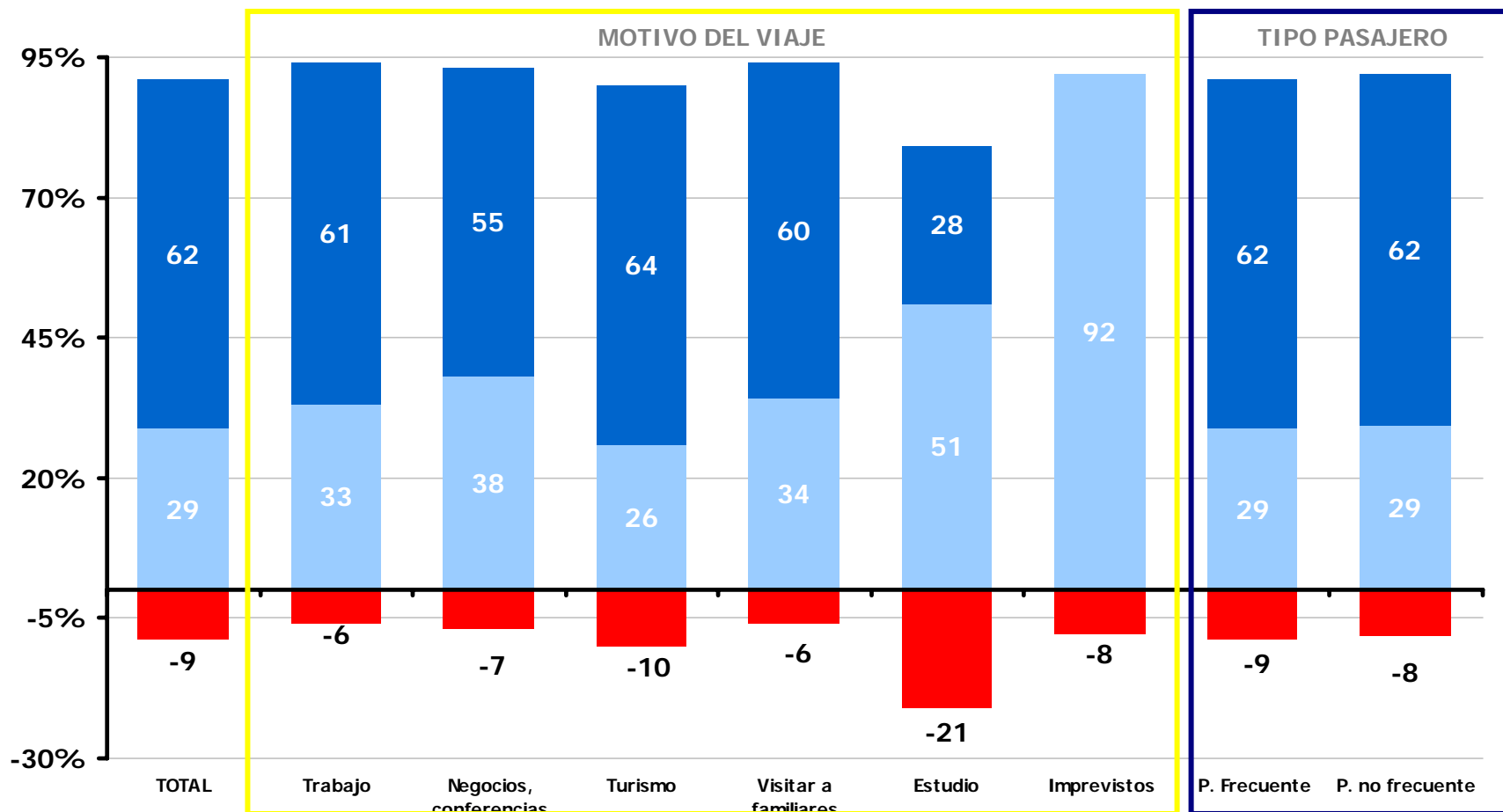
■ PEOR QUE OTROS AEROPUERTOS ■ IGUAL QUE OTROS AEROPUERTOS ■ MEJOR QUE OTROS AEROPUERTOS

SATISFACCION GENERAL CON EL AEROPUERTO DE SANTIAGO:

DESEMBARQUE

¿En relación a otros aeropuertos que ud. conoce, el Aeropuerto Santiago es ... ?

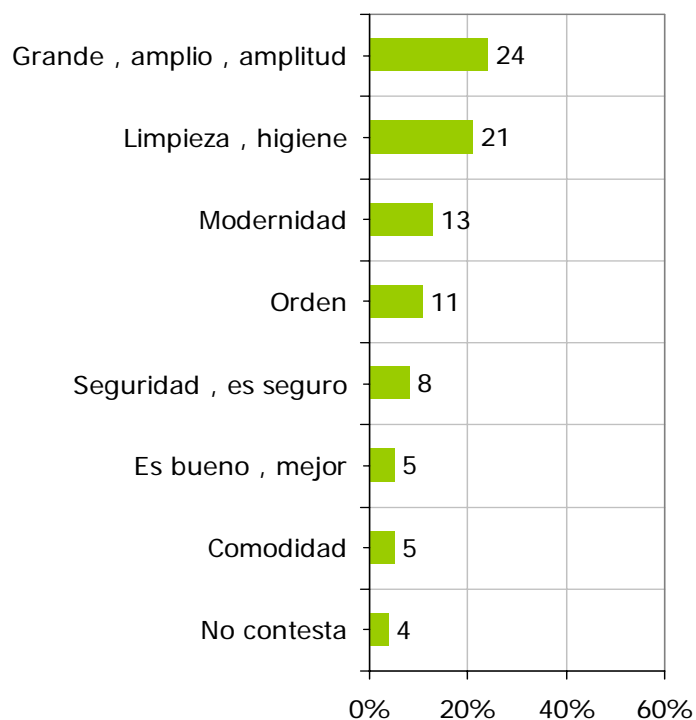
(B: Total entrevistados 1215)



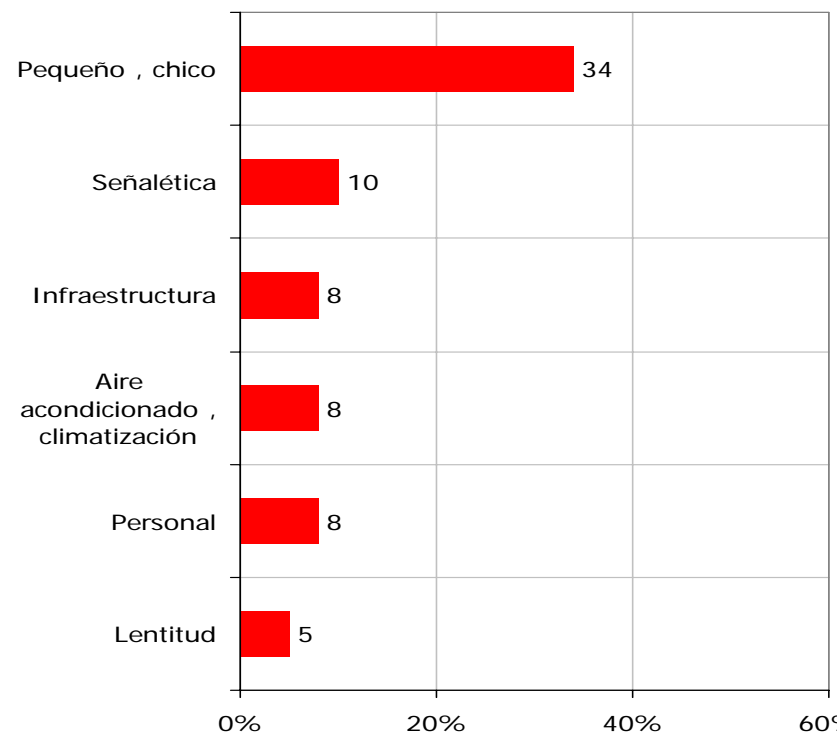
■ PEOR QUE OTROS AEROPUERTOS ■ IGUAL QUE OTROS AEROPUERTOS ■ MEJOR QUE OTROS AEROPUERTOS

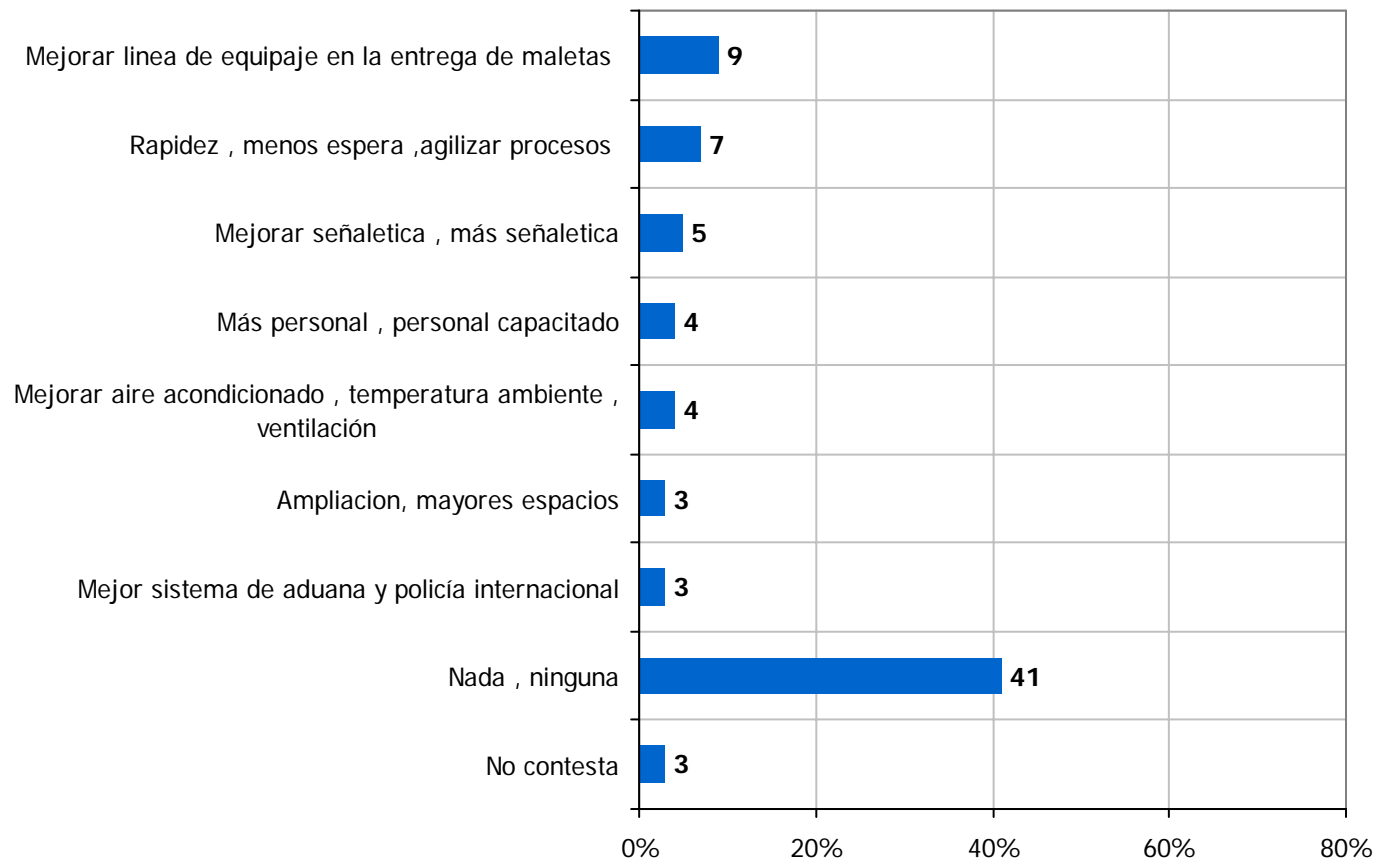
RAZONES PARA ENCONTRAR MEJOR O PEOR EL AEROPUERTO DE SANTIAGO: ¿Por qué dice Ud.?

Razones para encontrarlo mejor (B:803)



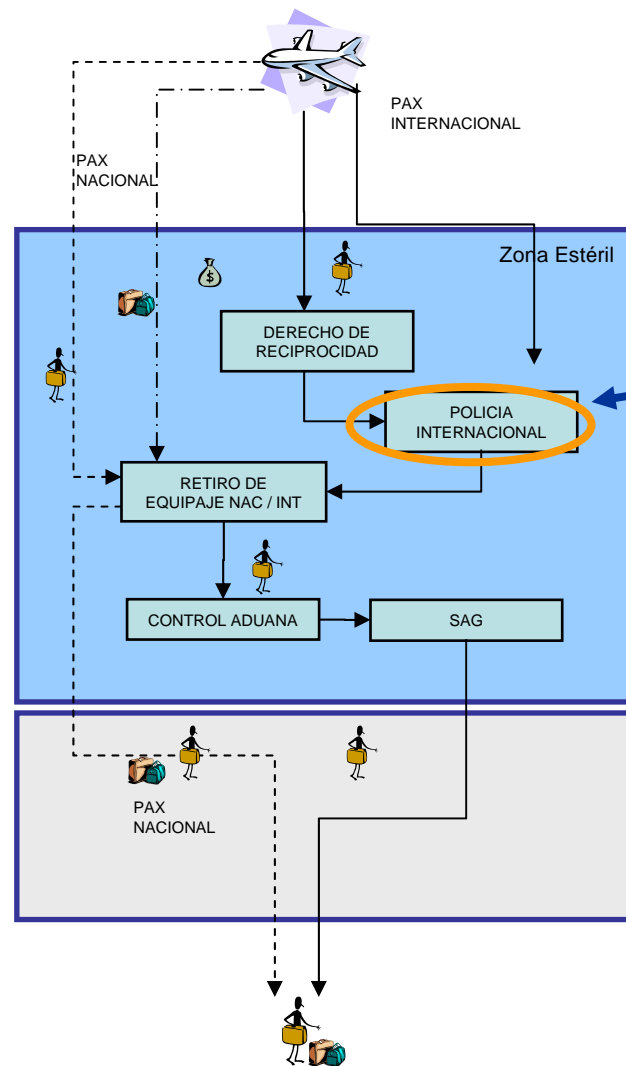
Razones para encontrarlo peor (B:87)



SUGERENCIAS:**¿Qué sugerencias daría para mejorar el servicio del Aeropuerto Santiago?****(B: Total Muestra=1215 casos)**

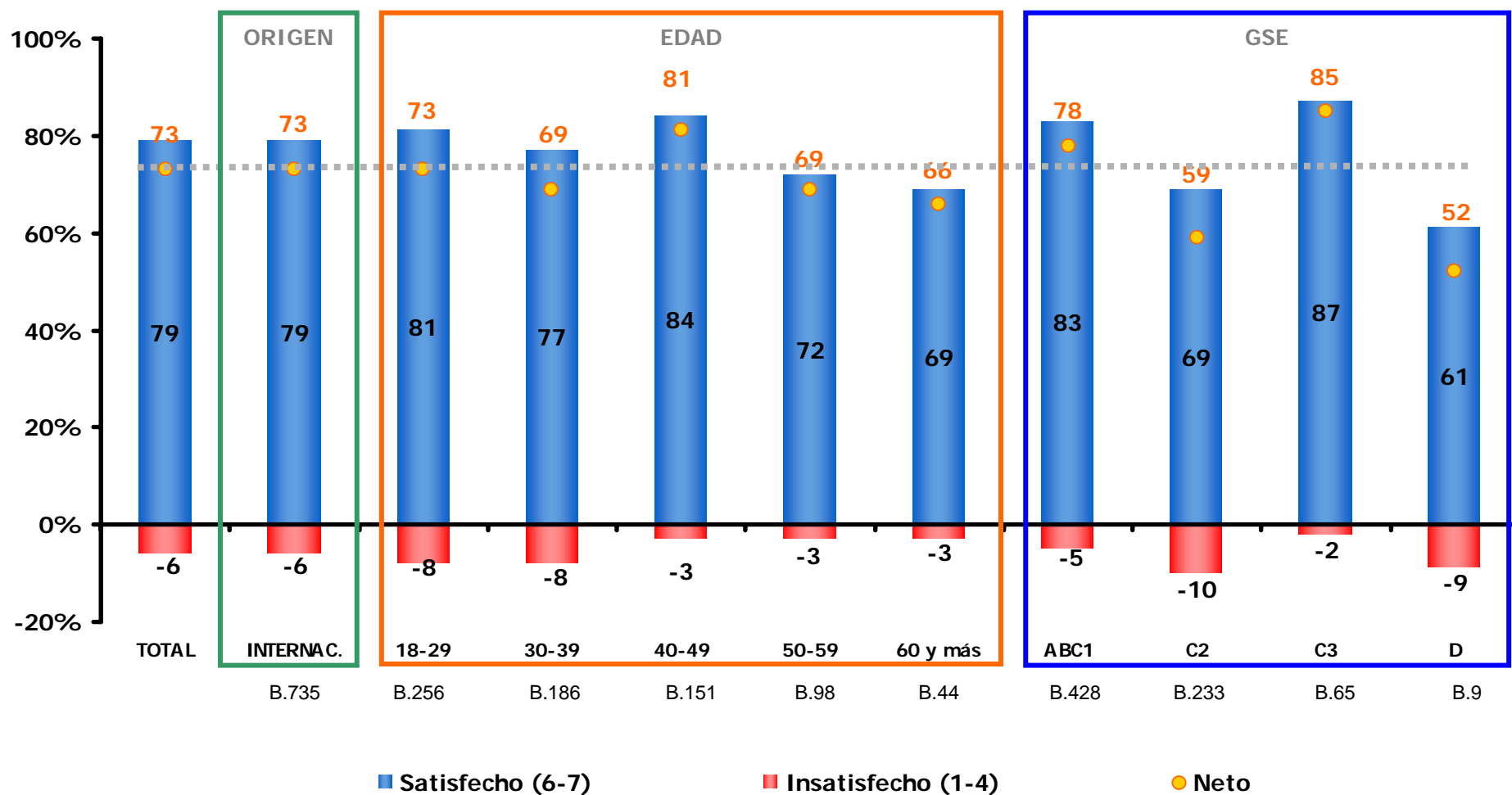
2.- POLICÍA INTERNACIONAL

DESEMBARQUE

**Policía Internacional**

EVALUACIÓN DE POLICÍA INTERNACIONAL

¿Qué nota le pone a la Policía Internacional del Aeropuerto de Santiago?
(B: Pasajero Internacional=735 casos)

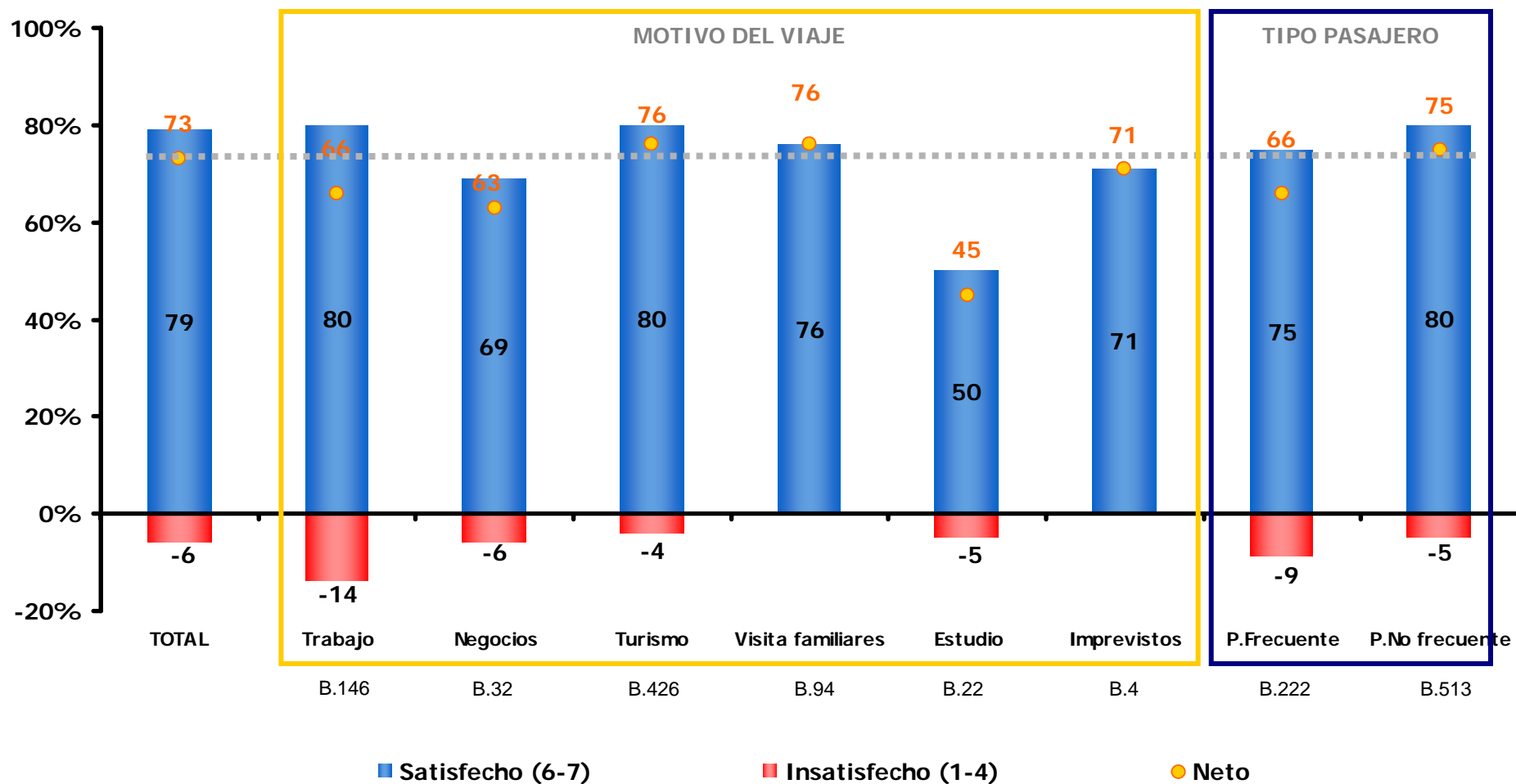


EVALUACIÓN DE POLICÍA INTERNACIONAL

DESEMBARQUE

¿Qué nota le pone a la Policía Internacional del Aeropuerto de Santiago?

(B: Pasajero Internacional=735 casos)

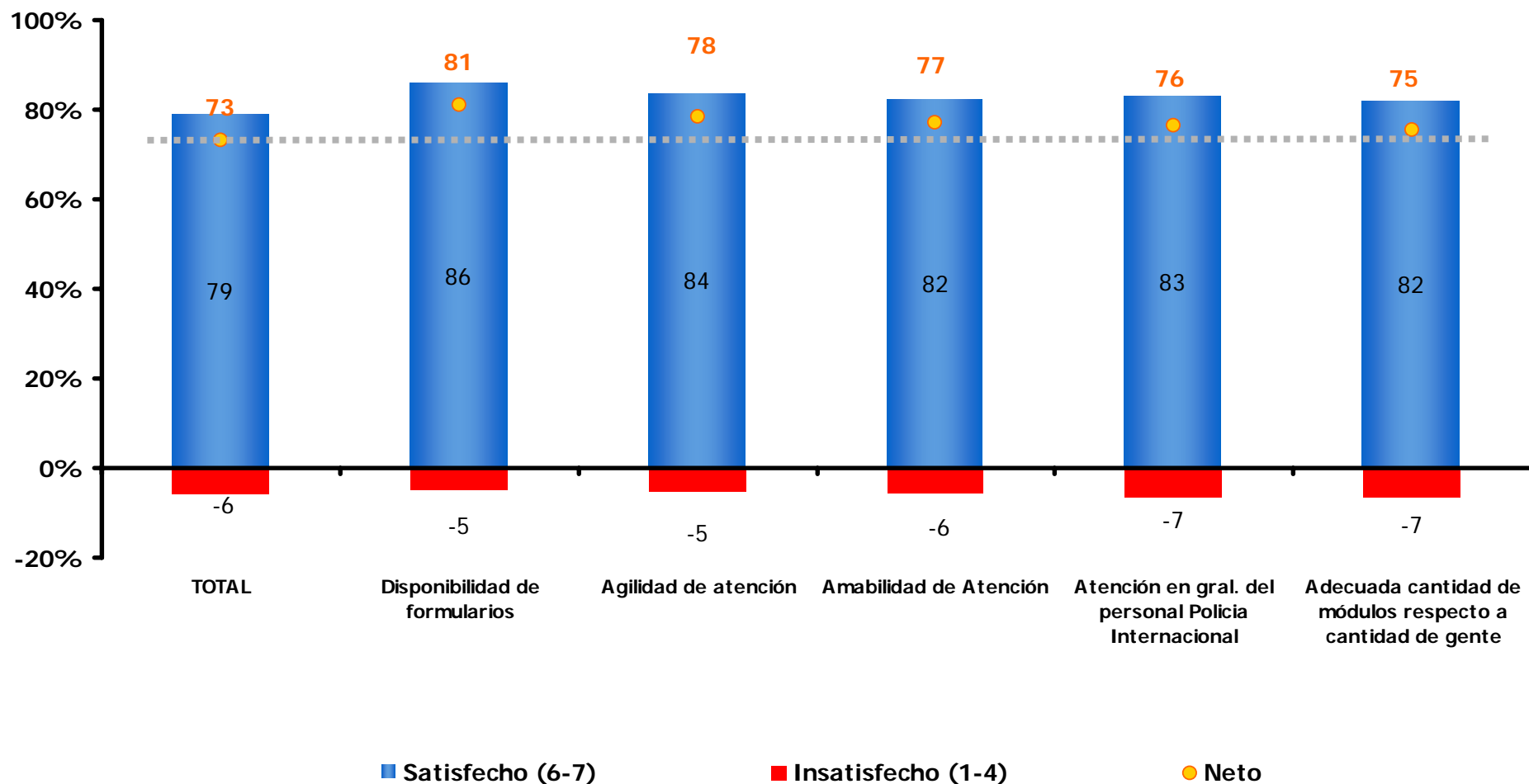


EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE POLICÍA INTERNACIONAL:

¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B: Pasajero Internacional=735 casos)

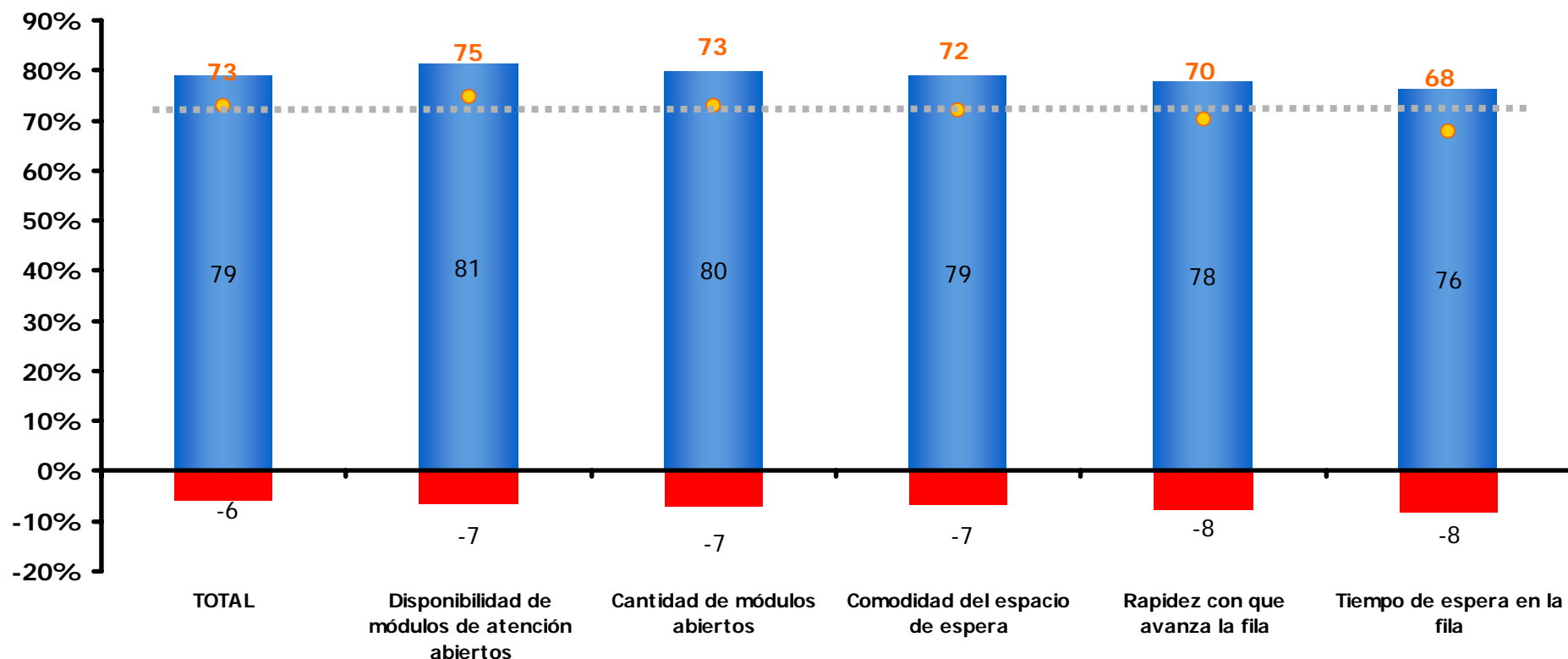
DESEMBARQUE



EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE POLICÍA INTERNACIONAL:

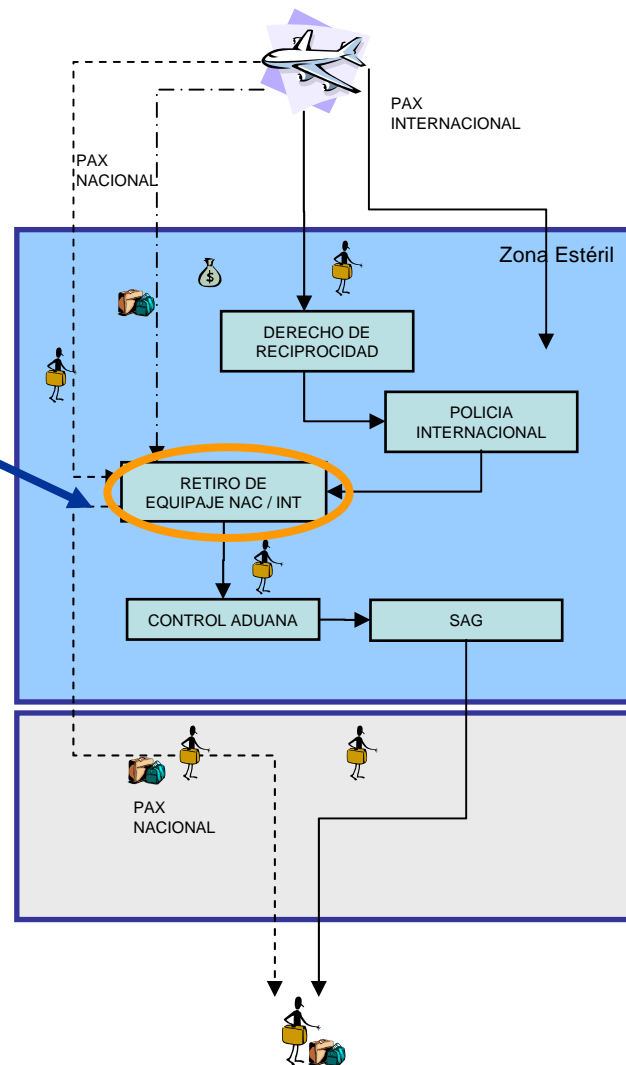
¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B: Pasajero Internacional=735 casos)



3.- RETIRO DE EQUIPAJE

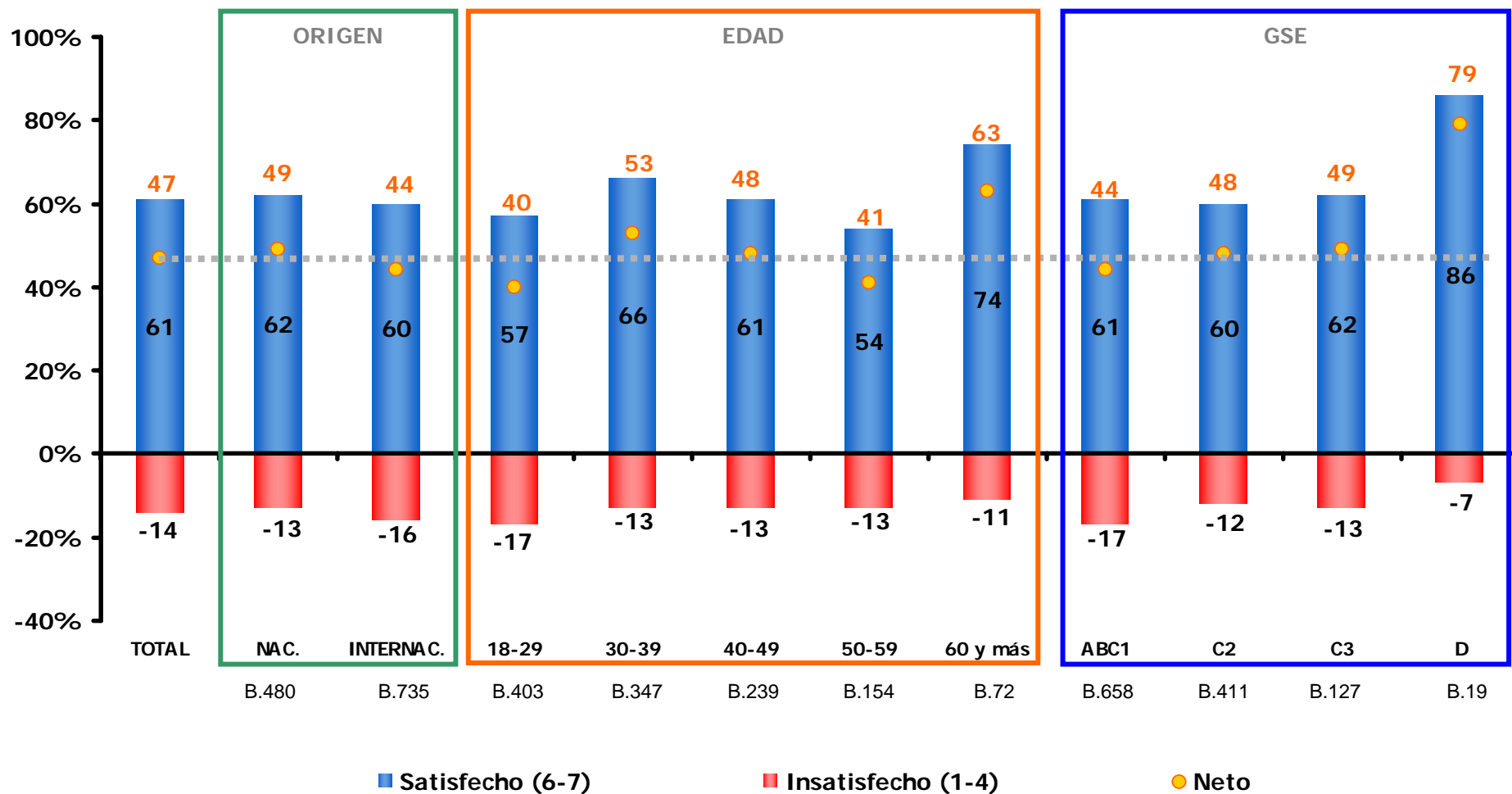
Retiro de Equipaje



EVALUACIÓN DE RETIRO DE EQUIPAJE:

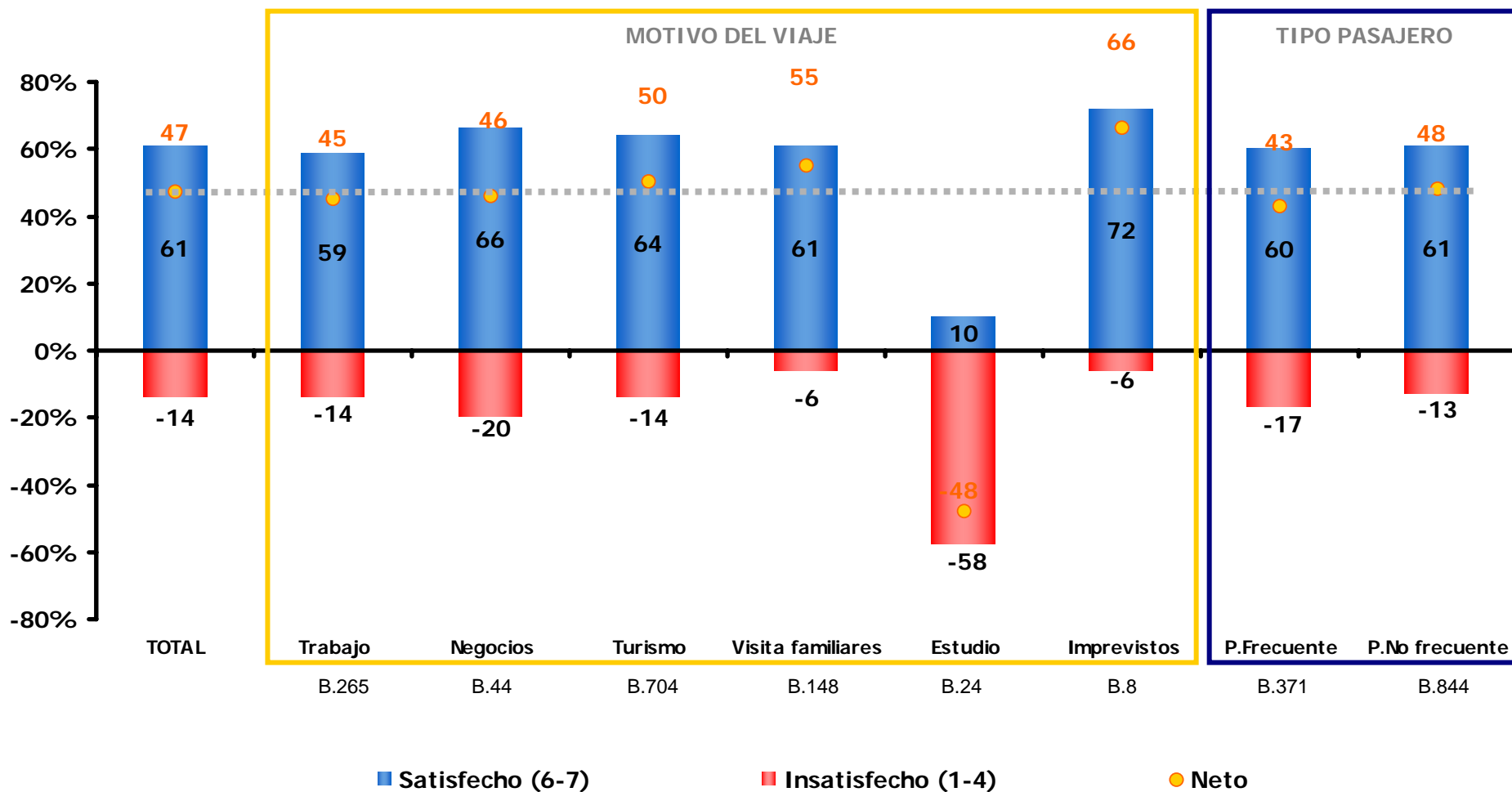
¿Qué nota le pone al retiro de equipaje?

(B: Total Muestra = 1215 casos)



EVALUACIÓN DE RETIRO DE EQUIPAJE: ¿Qué nota le pone al retiro de equipaje? (B:Total Muestra=1215 casos)

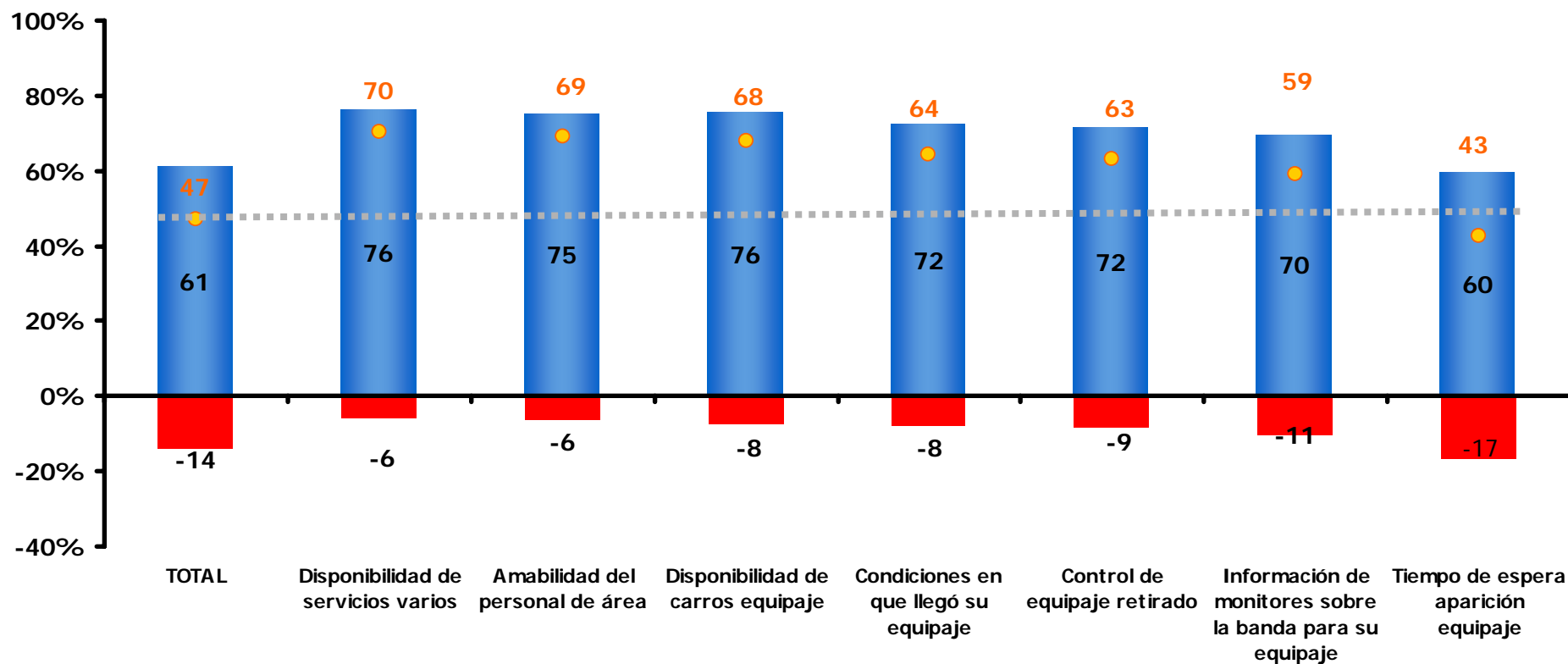
DESEMBARQUE



EVALUACIÓN DE RETIRO DE EQUIPAJE:

¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con los sgtes. aspectos?

(B:Total Muestra=1215 casos)



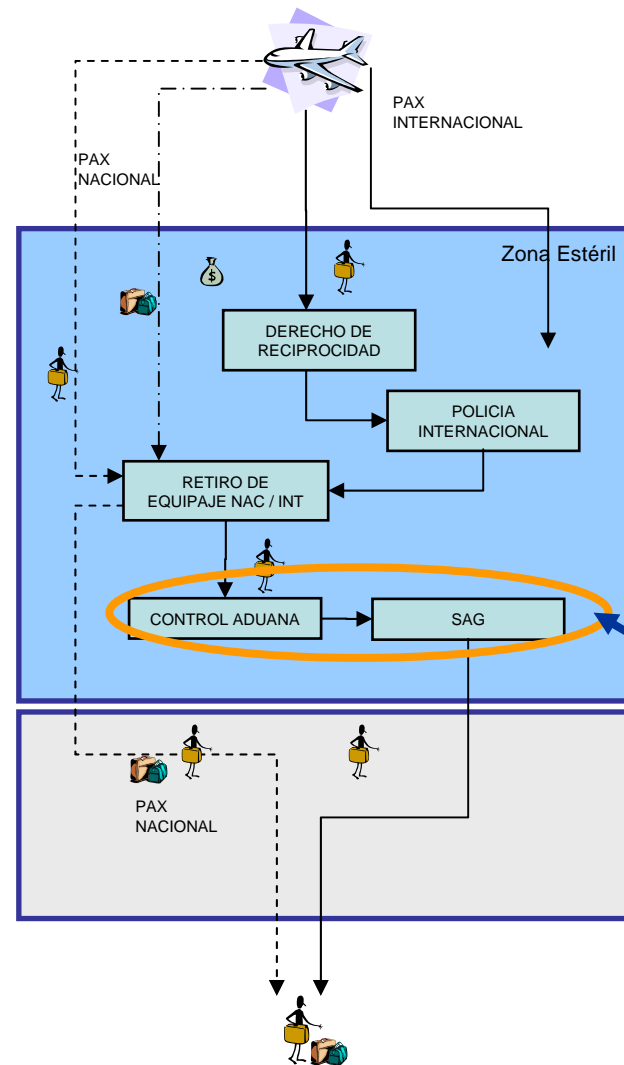
■ Satisfecho (6-7)

■ Insatisfecho (1-4)

● Neto

4.- CONTROL DE ADUANA Y SAG

DESEMBARQUE

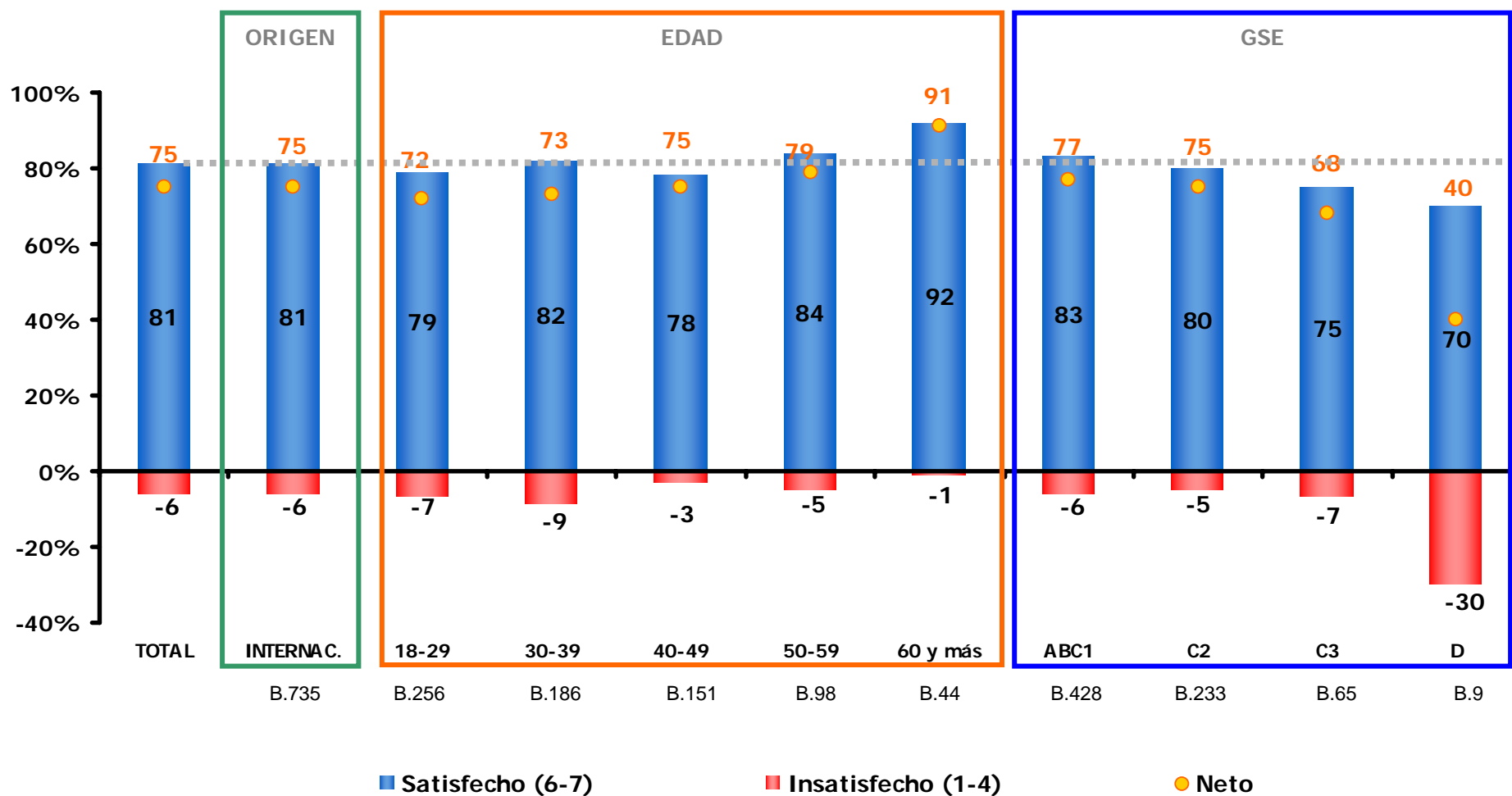


**Control de
Aduana y SAG**

EVALUACIÓN DE CONTROL DE ADUANA Y SAG.

¿Qué nota le pone al control de Aduana y SAG?

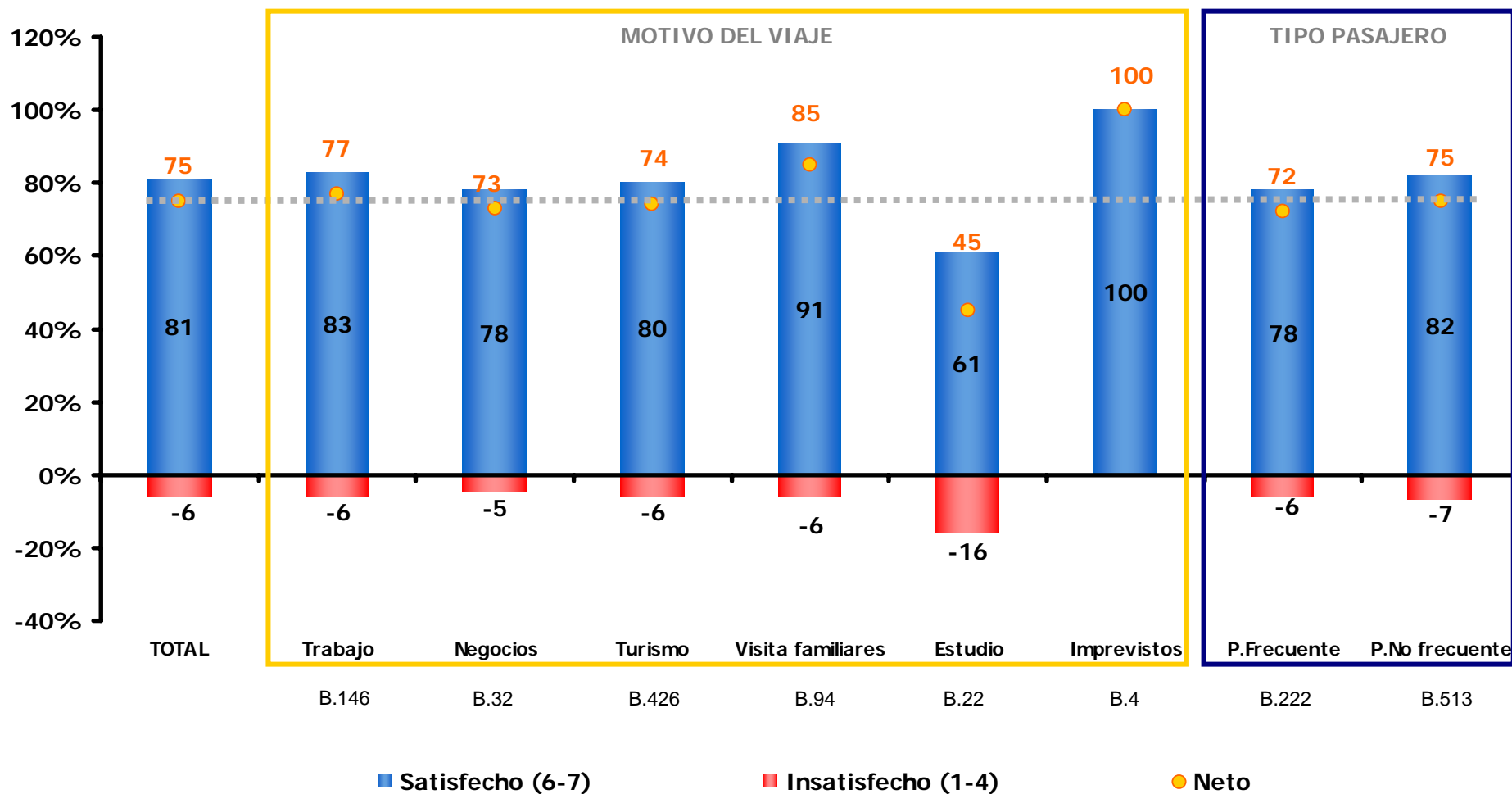
(B:Pasajeros Internacionales= 735 casos)



EVALUACIÓN DE CONTROL DE ADUANA Y SAG.

¿Qué nota le pone al control de Aduana y SAG?

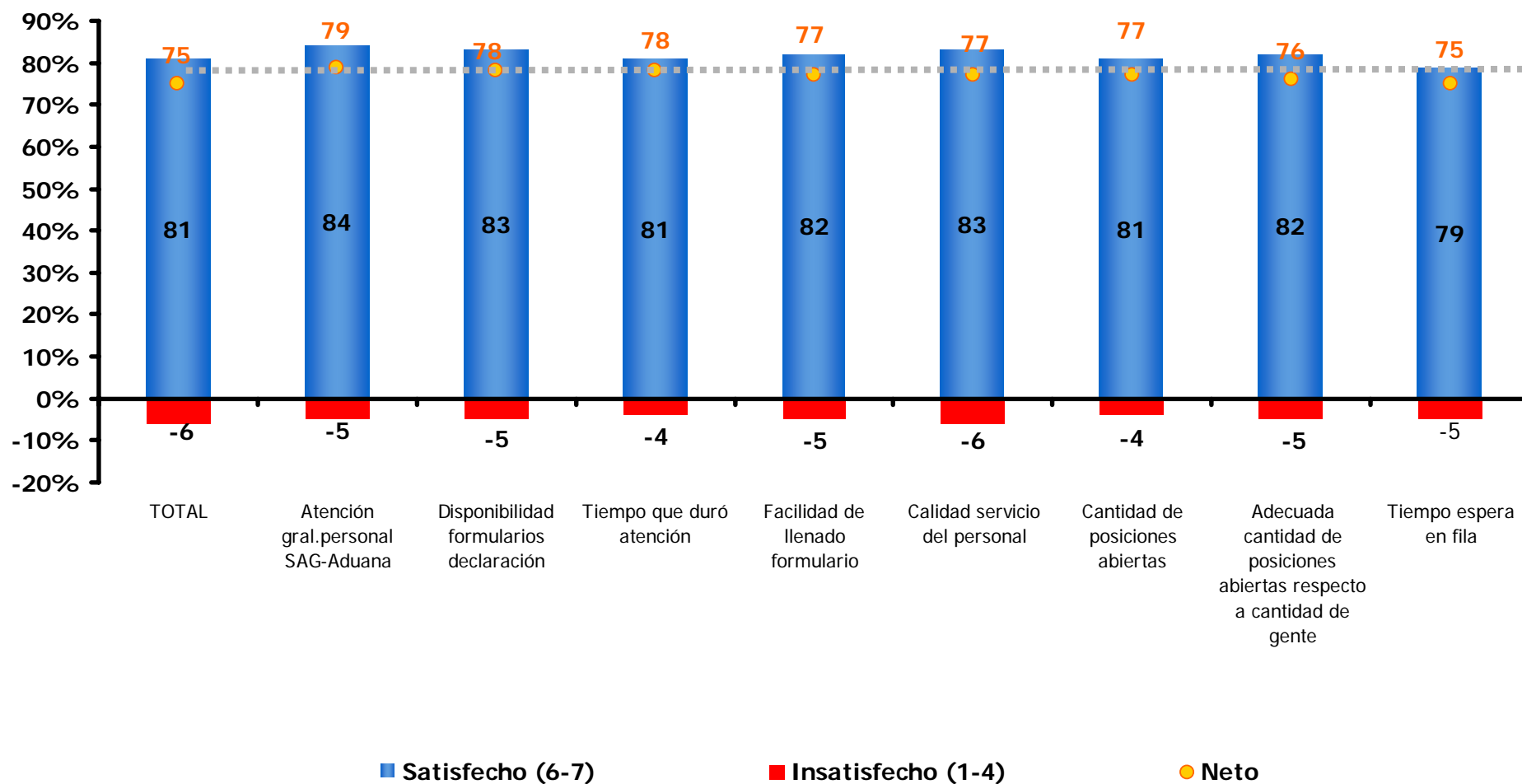
(B:Pasajeros Internacionales= 735 casos)



EVALUACIÓN DE CONTROL DE ADUANA Y SAG.

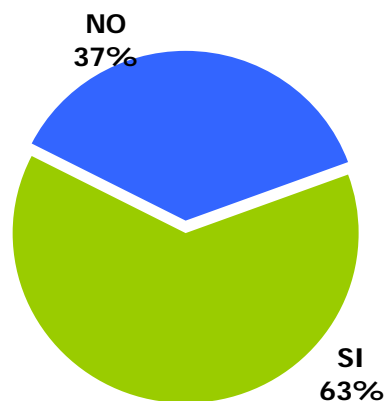
¿Qué nota le pone al control de Aduana y SAG?

(B:Pasajeros Internacionales= 735 casos)

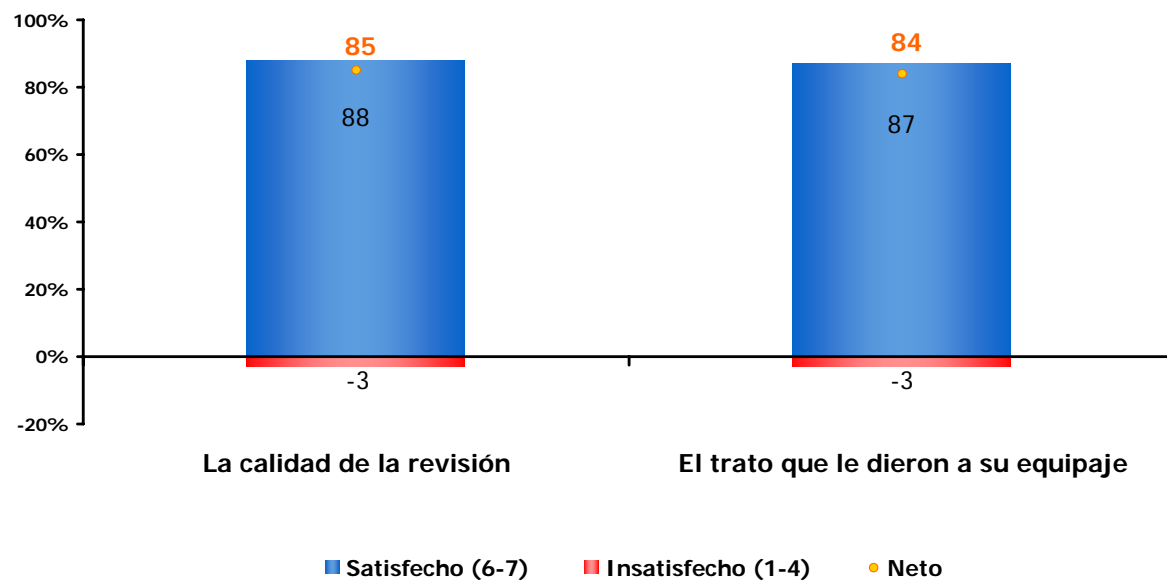


CONTROL DE ADUANA: (B:Pasajeros Internacionales= 735 casos)

Control de Aduana ¿Le revisó su equipaje?



¿Cómo evalúa algunos aspectos de Control de Aduana? (B:463)



Perfil del Viajero

Imagen General

Satisfacción General

Impacto

IV.- IMPACTO

SÍNTESIS "IMPACTO"

- En este análisis lo que se pretende es ver la relación que tienen los diversos atributos con la Satisfacción General del Aeropuerto de Santiago. Es por ello que se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para cada proceso (Embarque y Desembarque). Este análisis permite conocer la naturaleza de dependencia de algún proceso con relación a un conjunto de variables y formula a partir de ellas un pronóstico. Su objetivo es construir un modelo que explique el comportamiento de una determinada variable o fenómeno.
- En el caso de Embarque vemos que los atributos incluidos en el modelo explican en un 44% las variaciones que se dan en la Satisfacción General con el Aeropuerto de Santiago, es decir, cada modificación en alguno de estos atributos conlleva algún aumento o baja en la Satisfacción General. Se aprecia que el área más relacionada con la Satisfacción General es "Policía Internacional" con un 28% de relación. La sigue los atributos evaluados en "Sala de Embarque" con un 21.9%. Luego viene los atributos relacionados al proceso de Check In (16.5%) y finalmente los atributos relacionados al Control de Equipaje de Mano(15.5%).
- En el caso de Desembarque se aprecia que los atributos incluidos en el modelo explican en un 40% las variaciones de la variable "Satisfacción General con Aeropuerto Santiago". El área más relacionada es "Policía Internacional" con un 27.8%, luego "Control de aduana" (14.1%) y Retiro de Equipaje (13.5%), por lo que podemos decir que cualquier modificación en los atributos que conforman estas áreas determinarán diferencias en la Satisfacción General.

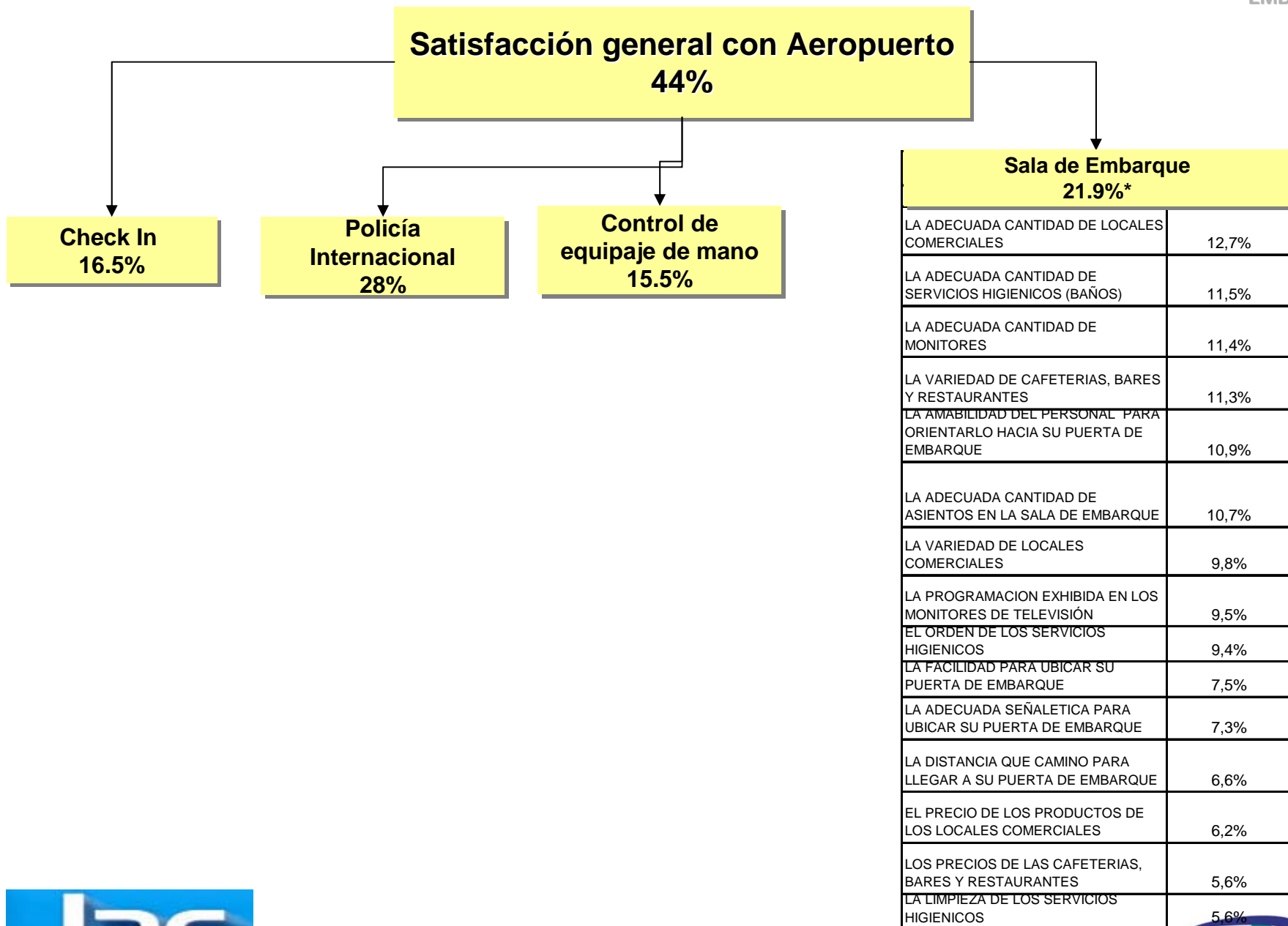
Satisfacción General con Aeropuerto 44%

**Sala de
Embarque**
21.9%*

Proceso de Check In	16,5%
	R parcial Cuadrado
LA COMODIDAD EN LA FILA DE ESPERA	12,3%
EL TRATO A SU EQUIPAJE	12,1%
LA RAPIDEZ DE LA ATENCION EN EL COUNTER	11,0%
EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA	10,9%
LA ATENCION EN EL COUNTER DE LA LÍNEA ÁEREA	10,9%
LA FACILIDAD PARA UBICAR EL COUNTER CORRESPONDIENTE A SU VUELO	10,3%
LA RECEPCION Y PESAJE DE SU EQUIPAJE	10,2%
LA DISPOSICION PARA RESOLVER DUDAS Y PROBLEMAS	8,6%
LA ENTREGA DE INFORMACION RELEVANTE PARA SU VIAJE	8,4%
LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL COUNTER	8,0%
LA AGILIDAD CON QUE REALIZARON LOS TRAMITES DEL CHECK IN	5,7%

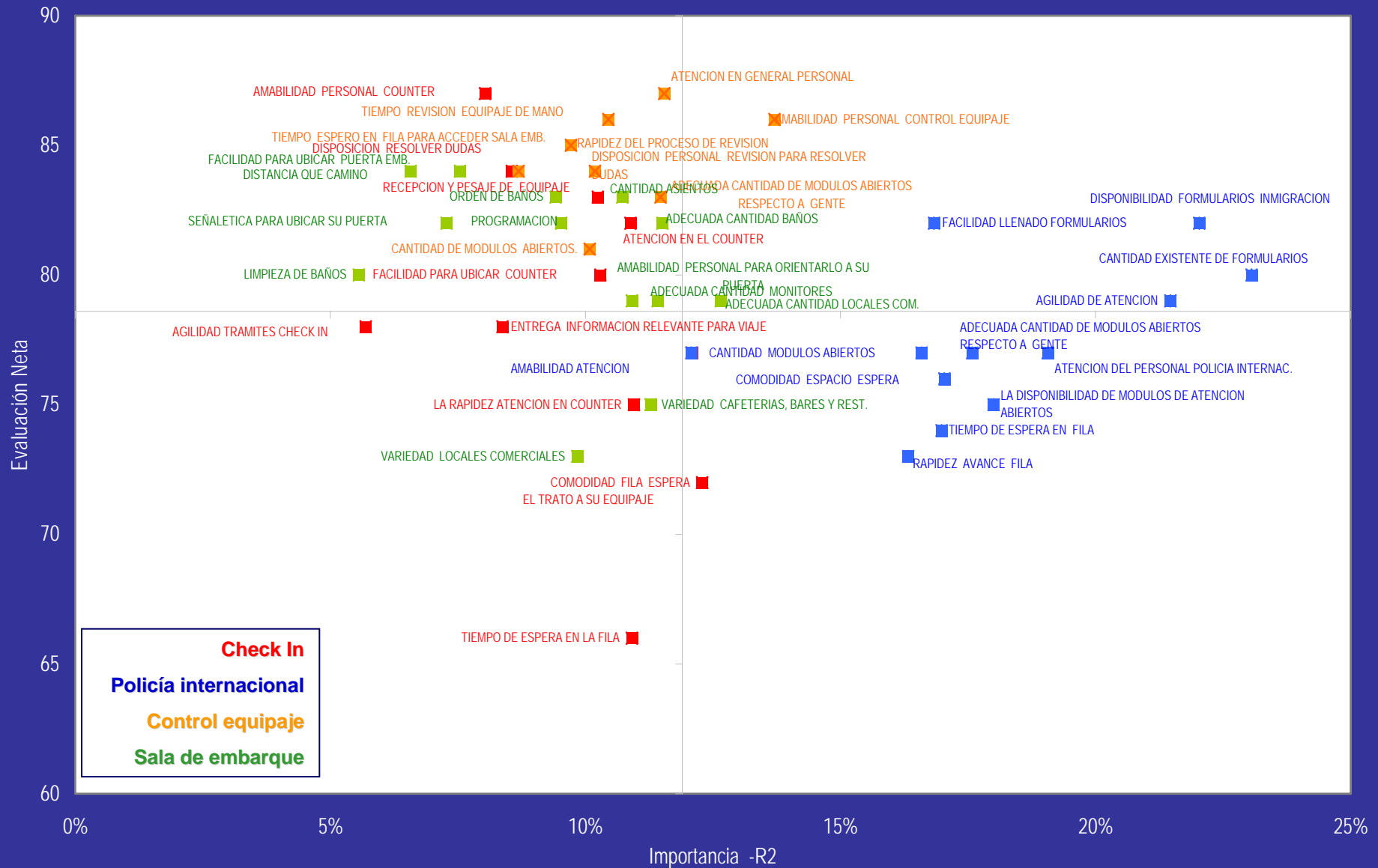
Policia Internacional	28,0%
	R²
LA CANTIDAD EXISTENTE DE FORMULARIOS	23,1%
LA DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS DE INMIGRACION	22,0%
LA AGILIDAD DE LA ATENCION	21,5%
LA ATENCION EN GENERAL DEL PERSONAL DE POLICIA INTERNACIONAL	19,1%
LA DISPONIBILIDAD DE MODULOS DE ATENCION ABIERTOS	18,0%
LA ADECUADA CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE GENTE EN LA ZONA	17,6%
LA COMODIDAD DEL ESPACIO DE ESPERA	17,0%
EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA	17,0%
LA FACILIDAD PARA LLENAR LOS FORMULARIOS	16,8%
LA CANTIDAD DE MODULOS DE ATENCION ABIERTOS	16,6%
LA RAPIDEZ CON QUE AVANZA LA FILA	16,3%
LA AMABILIDAD DE LA ATENCION	12,1%

Control de equipaje de mano y detencion de metales	15,5%
	R²
LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE CONTROL DE EQUIPAJE	13,7%
LA ATENCION EN GENERAL DEL PERSONAL	11,5%
LA ADECUADA CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE GENTE EN LA ZONA.	11,5%
EL TIEMPO QUE TOMO LA REVISION DEL EQUIPAJE DE MANO	10,4%
LA DISPOSICION DEL PERSONAL DE REVISION PARA RESOLVER DUDAS Y PROBLEMAS	10,2%
LA CANTIDAD DE MODULOS DE ATENCION ABIERTOS.	10,1%
LA RAPIDEZ DEL PROCESO DE REVISION DE EQUIPAJE DE MANO	9,7%
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA FILA PARA ACCEDER A LAS SALAS DE EMBARQUE	8,7%



Impacto de atributos Embarque

MATRIZ DE ÁREAS CRÍTICAS



Satisfacción General con Aeropuerto (Neta 91%)

Check In
Neta 76 %

COMODIDAD FILA ESPERA
EL TRATO A SU EQUIPAJE
LA RAPIDEZ ATENCION EN COUNTER
TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA
ATENCION EN EL COUNTER
FACILIDAD PARA UBICAR COUNTER
RECEPCION Y PESAJE DE EQUIPAJE
DISPOSICION RESOLVER DUDAS
ENTREGA INFORMACION RELEVANTE PARA VIAJE
AMABILIDAD PERSONAL COUNTER
AGILIDAD TRAMITES CHECK IN

Policía Internacional
Neta 77 %

CANTIDAD EXISTENTE DE FORMULARIOS
DISPONIBILIDAD FORMULARIOS INMIGRACION
AGILIDAD DE ATENCION
ATENCION DEL PERSONAL POLICIA INTERNAC.
LA DISPONIBILIDAD DE MODULOS DE ATENCION ABIERTOS
ADECUADA CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS RESPECTO A GENTE
COMODIDAD ESPACIO ESPERA
TIEMPO DE ESPERA EN FILA
FACILIDAD LLENADO FORMULARIOS
CANTIDAD MODULOS ABIERTOS
RAPIDEZ AVANCE FILA
AMABILIDAD ATENCION

Control de equipaje de mano
Neta 83%

AMABILIDAD PERSONAL CONTROL EQUIPAJE
ATENCION EN GENERAL PERSONAL
ADECUADA CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS RESPECTO A GENTE
TIEMPO REVISION EQUIPAJE DE MANO
DISPOSICION PERSONAL REVISION PARA RESOLVER DUDAS
CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS.
RAPIDEZ DEL PROCESO DE REVISION
TIEMPO ESPERO EN FILA PARA ACCEDER SALA EMB.

Sala de Embarque

ADECUADA CANTIDAD LOCALES COM.
ADECUADA CANTIDAD BAÑOS
ADECUADA CANTIDAD MONITORES
VARIEDAD CAFETERIAS, BARES Y REST.
AMABILIDAD PERSONAL PARA ORIENTARLO A SU PUERTA
CANTIDAD ASIENTOS
VARIEDAD LOCALES COMERCIALES
PROGRAMACION
ORDEN DE BAÑOS
FACILIDAD PARA UBICAR PUERTA EMB.
SEÑALETICA PARA UBICAR SU PUERTA
DISTANCIA QUE CAMINO
PRECIO PRODUCTOS LOCALES COM.
PRECIOS DE CAFETERIAS, BARES Y REST.
LIMPIEZA DE BAÑOS

	Atributos menos importantes y evaluados sobre el promedio
	Atributos importantes y evaluados sobre el promedio
	Atributos menos importantes y evaluados bajo el promedio
	Atributos importantes y evaluados bajo el promedio

SATISFACCIÓN GENERAL AEROPUERTO 40%

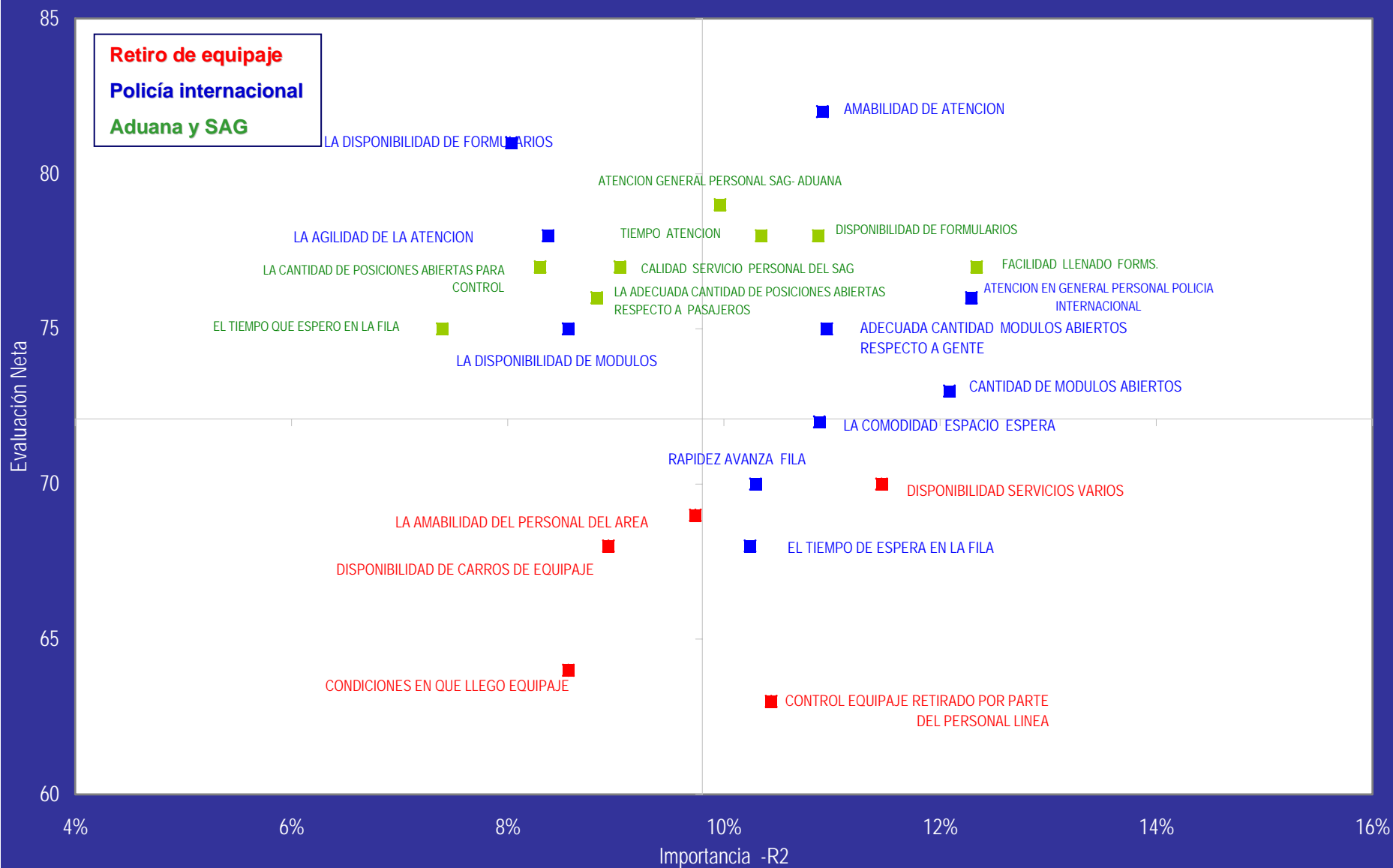
Policia Internacional	27,8%
LA ATENCION EN GENERAL DEL PERSONAL DE POLICIA INTERNACIONAL	22,5%
LA CANTIDAD DE MODULOS DE ATENCIÓN ABIERTOS	22,2%
LA ADECUADA CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE GENTE EN LA ZONA	22,0%
LA AMABILIDAD DE LA ATENCION	21,2%
LA COMODIDAD DEL ESPACIO DE ESPERA	20,8%
LA RAPIDEZ CON QUE AVANZA LA FILA	20,4%
EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA	19,2%
LA DISPONIBILIDAD DE LOS MODULOS DE ATENCION	18,6%
LA AGILIDAD DE LA ATENCION	17,6%
LA DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS DE INMIGRACION.	13,7%

Control de Aduana y SAG	14,1%
LA FACILIDAD PARA EL LLENADO DE LOS FORMULARIOS DE DECLARACION	12,3%
LA DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS PARA DECLARAR	10,9%
EL TIEMPO QUE DURO LA ATENCION	10,3%
LA ATENCION GENERAL DEL PERSONAL DE SAG- ADUANA	10,0%
LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DEL SAG	9,0%
LA ADECUADA CANTIDAD DE POSICIONES ABIERTAS RESPECTO A LA CANTIDAD DE PASAJEROS EXISTENTE	8,8%
LA CANTIDAD DE POSICIONES ABIERTAS PARA CONTROL DE ADUANA	8,3%
EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA FILA	7,4%

Retiro de Equipaje	13,5%
LA DISPONIBILIDAD EN EL AREA DE SERVICIOS COMO CAJAS DE CAMBIO, BAÑOS, CAJEROS AUTOMATICOS, SERVICIO DE TAXI, ETC.	11,5%
EL CONTROL DEL EQUIPAJE RETIRADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA AEROLINEA	10,4%
LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL AREA	9,7%
LA INFORMACION EN LOS MONITORES RESPECTO A SU VUELO Y LA BANDA EN QUE SE UBICA SU EQUIPAJE	9,2%
LA DISPONIBILIDAD DE CARROS DE EQUIPAJE EN EL LUGAR	8,9%
LAS CONDICIONES EN QUE LLEGO SU EQUIPAJE	8,6%
EL TIEMPO QUE ESPERO HASTA QUE APARECIO SU EQUIPAJE	7,7%

Impacto de atributos Desembarque

MATRIZ DE ÁREAS CRÍTICAS



Satisfacción General con Aeropuerto (Neta 91%)

**Policía
Internacional
Neta 73 %**

**Retiro de equipaje
Neta 47%**

**Aduana/SAG
Neta 75%**

ATENCIÓN EN GENERAL PERSONAL
POLICIA INTERNACIONAL

CANTIDAD DE MODULOS ABIERTOS

ADECUADA CANTIDAD MODULOS
ABIERTOS RESPECTO A GENTE

AMABILIDAD DE ATENCIÓN

LA COMODIDAD ESPACIO ESPERA

RAPIDEZ AVANZA FILA

EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FILA

LA DISPONIBILIDAD DE MODULOS

LA AGILIDAD DE LA ATENCIÓN

LA DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS

DISPONIBILIDAD SERVICIOS VARIOS

CONTROL EQUIPAJE RETIRADO POR
PARTE DEL PERSONAL LINEA

LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DEL AREA

INFORMACION MONITORES

DISPONIBILIDAD DE CARROS DE
EQUIPAJE

CONDICIONES EN QUE LLEGO EQUIPAJE

TIEMPO QUE ESPERO HASTA QUE
APARECIO SU EQUIPAJE

FACILIDAD LLENADO FORMULARIOS

DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS

TIEMPO ATENCIÓN

ATENCIÓN GENERAL PERSONAL SAG-
ADUANA

CALIDAD SERVICIO PERSONAL DEL SAG

LA ADECUADA CANTIDAD DE POSICIONES
ABIERTAS RESPECTO A PASAJEROS

LA CANTIDAD DE POSICIONES ABIERTAS
PARA CONTROL

EL TIEMPO QUE ESPERO EN LA FILA

Atributos menos importantes y evaluados sobre el promedio

Atributos importantes y evaluados sobre el promedio

Atributos menos importantes y evaluados bajo el promedio

Atributos importantes y evaluados bajo el promedio



4

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En general, el Aeropuerto de Santiago presenta altas evaluaciones en lo que se refiere a Imagen y Satisfacción. Además, los procesos por los que deben pasar los pasajeros a la hora de embarcarse o desembarcar de un vuelo presentan altos niveles de satisfacción.

➤ IMAGEN EMBARQUE

- En el caso del proceso de embarque, la imagen inicial del Aeropuerto es evaluada por un 85% de los pasajeros con notas 6 y 7 (neto 83%). Posterior a todas las evaluaciones, se les preguntaba a modo final una nueva evaluación de la Imagen del Aeropuerto, ésta aumenta levemente a 89% de entrevistados que evalúan con notas 6 y 7.
- Los medios de transporte públicos del Aeropuerto son bien evaluados con sobre un 80% de satisfacción en diversos atributos. Los estacionamientos también son bien evaluados con una satisfacción menor alrededor de un 50% en diferentes atributos (Precio es el atributo con mayores niveles de insatisfacción con un 30% de Notas 1 a 4, entre quienes utilizaron los estacionamientos).
- La imagen de los servicios en el proceso de Embarque es buena, con alrededor de un 60% de pasajeros satisfechos en los diversos servicios. Sólo Cajeros Automáticos presentan una Insatisfacción algo más alta, con un 23% de pasajeros que evaluaron con notas 1 a 4 este servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con respecto a los aspectos positivos del Aeropuerto de Santiago, un 29% de quienes evalúan positivamente el Aeropuerto, consideran como algo bueno la Limpieza e Higiene del mismo y un 24% considera como bueno el espacio amplio del recinto. Al hablar de aspectos negativos, quienes evalúan negativamente, dicen que es poco expedito (7%).
- IMAGEN DESEMBARQUE:
 - Con respecto a la imagen del Aeropuerto que tienen los pasajeros de Desembarque, un 79% de los entrevistados evalúa con notas 6 y 7 (Neto de 75%). Ahora bien, un 85% de los entrevistados evalúa con notas 6 y 7 la imagen del Aeropuerto al final de todas las evaluaciones realizadas (neto 83%), lo que denota un leve aumento en la evaluación inicial y final de imagen.
 - Un 81% del total de entrevistados se encuentra muy conforme o satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para desembarcar, así como también con diversos atributos propios del desembarque se observan altos niveles de satisfacción (sobre 80%, con netos sobre el 75%).
 - Con relación a los medios de transporte públicos del Aeropuerto, un 85% de los entrevistados están satisfechos con ellos.
 - En general, no hay aspectos negativos para los entrevistados, un mínimo porcentaje señala que en la línea de equipaje no debería haber maltrato del equipaje (9%).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ SATISFACCION EMBARQUE:

- Con respecto a la satisfacción con el proceso de Embarque, se observa un 90% de pasajeros muy satisfechos con el proceso (89% neto). A la hora de preguntar por su satisfacción con el Aeropuerto de Santiago, un 92% de los pasajeros se declara como muy satisfecho (91% neto).
- Ahora bien, al evaluar las diferentes áreas del proceso de Embarque, se aprecian altos niveles de satisfacción (sobre el 80% de satisfacción): Proceso de Check In 82% de pasajeros satisfechos (76% neto), Policía Internacional 83% de pasajeros satisfechos (77% neto) y Control de Equipaje de Mano 86% de satisfacción (83% neto).
- El 61% del total de entrevistados señala que el Aeropuerto de Santiago es mejor que otros aeropuertos.
- Entre las sugerencias que dan los pasajeros, señalan más servicios, información más clara y menos espera, cada una con frecuencias de 6%. Sin embargo, un 35% de los entrevistados señala que no tiene sugerencias.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ SATISFACCION DESEMBARQUE:

- Con respecto a la satisfacción con el proceso de Desembarque, se observa un 83% de pasajeros muy satisfechos con el proceso (80% neto). A la hora de evaluar su satisfacción con el Aeropuerto de Santiago, un 92% de los pasajeros se declara como muy satisfecho (91% neto).
- Al evaluar las diversas áreas del proceso de Desembarque, se aprecia una satisfacción cercana al 80% en Policía Internacional (79% satisfacción) y Control de Aduana/SAG (81% satisfacción). Sin embargo, Control de Equipaje presenta una satisfacción de 61% (47% neto).
- Un 62% de los entrevistados de Desembarque señalan que el Aeropuerto de Santiago es mejor que otros aeropuertos.
- En general los entrevistados señalan en un 41% que no harían sugerencias al Aeropuerto, sólo un 9% señala que mejoraría la línea de entrega de equipaje.

➤ IMPACTO:

- Ambos modelos realizados son significativos y explican sobre un 40% las variaciones de la variable dependiente. En el proceso de embarque se aprecia que los atributos que ingresaron al modelo tienen altas satisfacciones netas (sobre el 65% de pasajeros satisfechos). En el caso del proceso de Desembarque, los atributos presentan satisfacciones netas sobre el 60%.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el caso de Embarque, los atributos importantes y evaluados bajo el promedio de satisfacciones netas son algunos relacionados con policía internacional (aspectos relacionados a la atención y la fila de espera) y dos relacionados con el proceso de Check In (fila y trato al equipaje), por lo que resulta conveniente prestar atención a ellos.
- En el caso de Desembarque, los atributos importantes y evaluados bajo el promedio de satisfacciones netas son los relacionados con la fila de espera en Policía Internacional y los relacionados al Control del Equipaje en el área de Retiro de Equipaje. Estos aspectos (en embarque y desembarque) si bien no se encuentran mal evaluados por los pasajeros, se concluye que son importantes para ellos, por lo que cualquier medida que se pueda tomar para mejorar sus evaluaciones impactarían positivamente en la satisfacción de las áreas en cuestión.
- El estudio de Calidad de Servicio Aeropuerto fue realizado en período de alto tráfico de pasajeros, por lo que podría resultar conveniente realizar una evaluación comparativa en un período diferente al de vacaciones de verano, bajo el supuesto de poder evaluar otros segmentos de pasajeros, los viajeros que no vuelan en su mayoría por turismo.



Estudio: “Calidad de Servicio para pasajeros del Aeropuerto de Santiago”