



**AdimarkQuality**

Mediciones y Consultoría en Calidad de Servicio

## **Informe Estudio**

# **“Satisfacción y disposición a pagar de los pasajeros del Aeropuerto Internacional de Santiago”**

**PARA: JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL**

**ENERO 2005**

# CONTENIDOS DEL INFORME

- METODOLOGIA
- RESULTADOS DE SATISFACCION
  - Evaluaciones Generales
  - Embarque Nacional
  - Embarque Internacional
  - Desembarque Internacional
- RESULTADOS DE DISPOSICION A PAGAR
  - Metodología utilizada para el análisis
  - Resultados por proceso
- CONCLUSIONES GENERALES
- COMENTARIOS DEL SIMULADOR ENTREGADO

# Ficha Metodológica

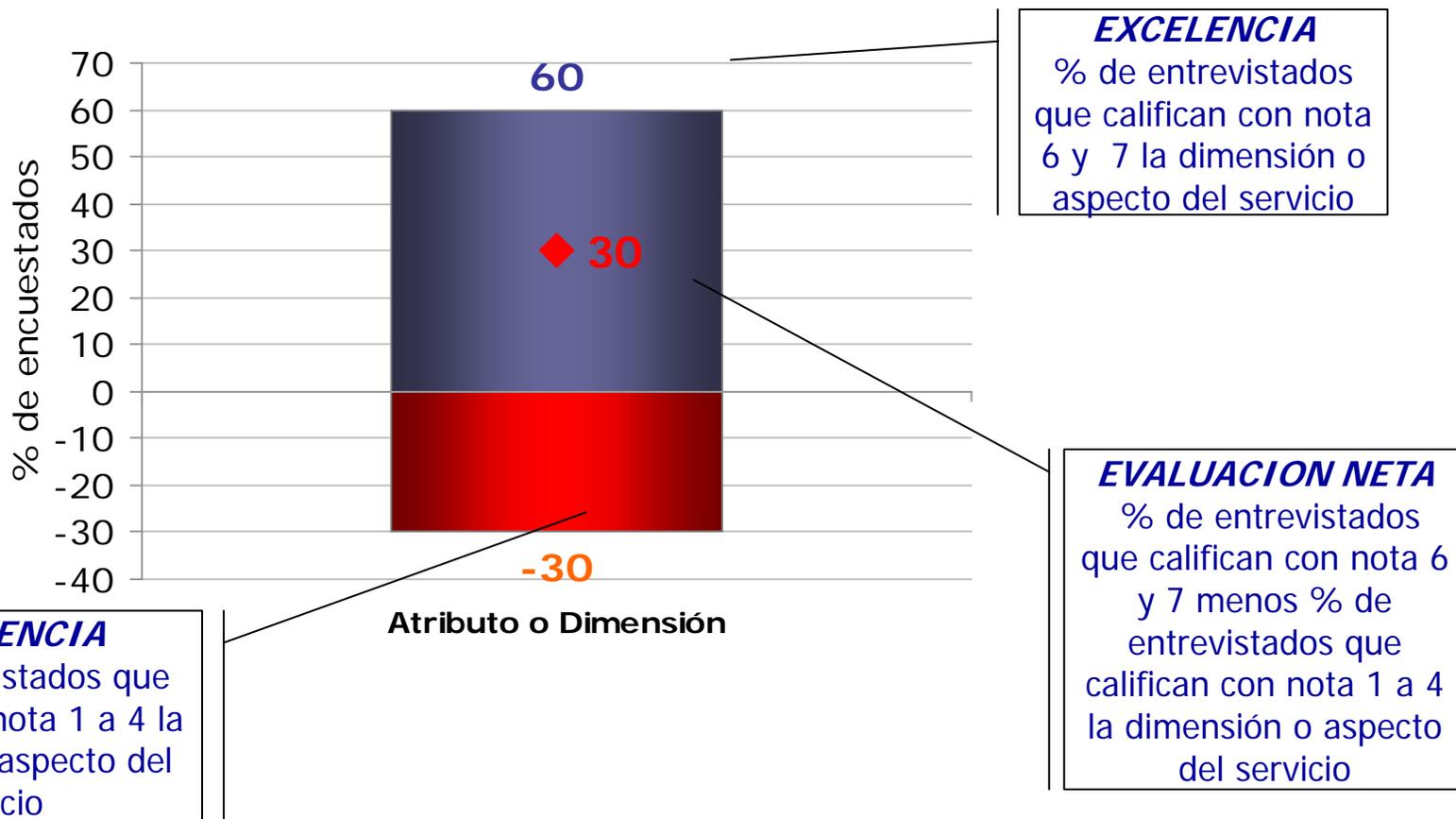
• <b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar la percepción del pasajero respecto de los diferentes procesos, embarque nacional e internacional y desembarque internacional, en general y en aspectos específicos del proceso.</li><li>• Determinar la disposición a pagar de los usuarios, por reducir tiempos y reducir y/o eliminar ciertos trámites o procesos que actualmente son necesarios.</li></ul>
• <b>Población Objetivo</b>	Pasajeros del aeropuerto Internacional de Santiago, en embarque y desembarque internacional y en embarque nacional, chilenos y extranjeros.
• <b>Tipo de Estudio</b>	Cuantitativo, basado en entrevistas <b>presenciales</b> en el Aeropuerto antes de abordar el avión en el caso de embarque y en la sala de retiro de equipaje en el caso de desembarque.
• <b>Muestra</b>	Se realizaron un total de <b>1.010 encuestas</b> , 297 desembarque internacional, 483 en embarque internacional y 230 embarque nacional.
• <b>Selección muestral</b>	Aleatoria de pasajeros en el aeropuerto
• <b>Fecha de realización de encuestas</b>	Las encuestas se realizaron entre el 4 y 16 de Noviembre de 2004

# RESULTADOS DE SATISFACCION

# EVALUACIONES GENERALES

# FORMA DE PRESENTACION DE RESULTADOS

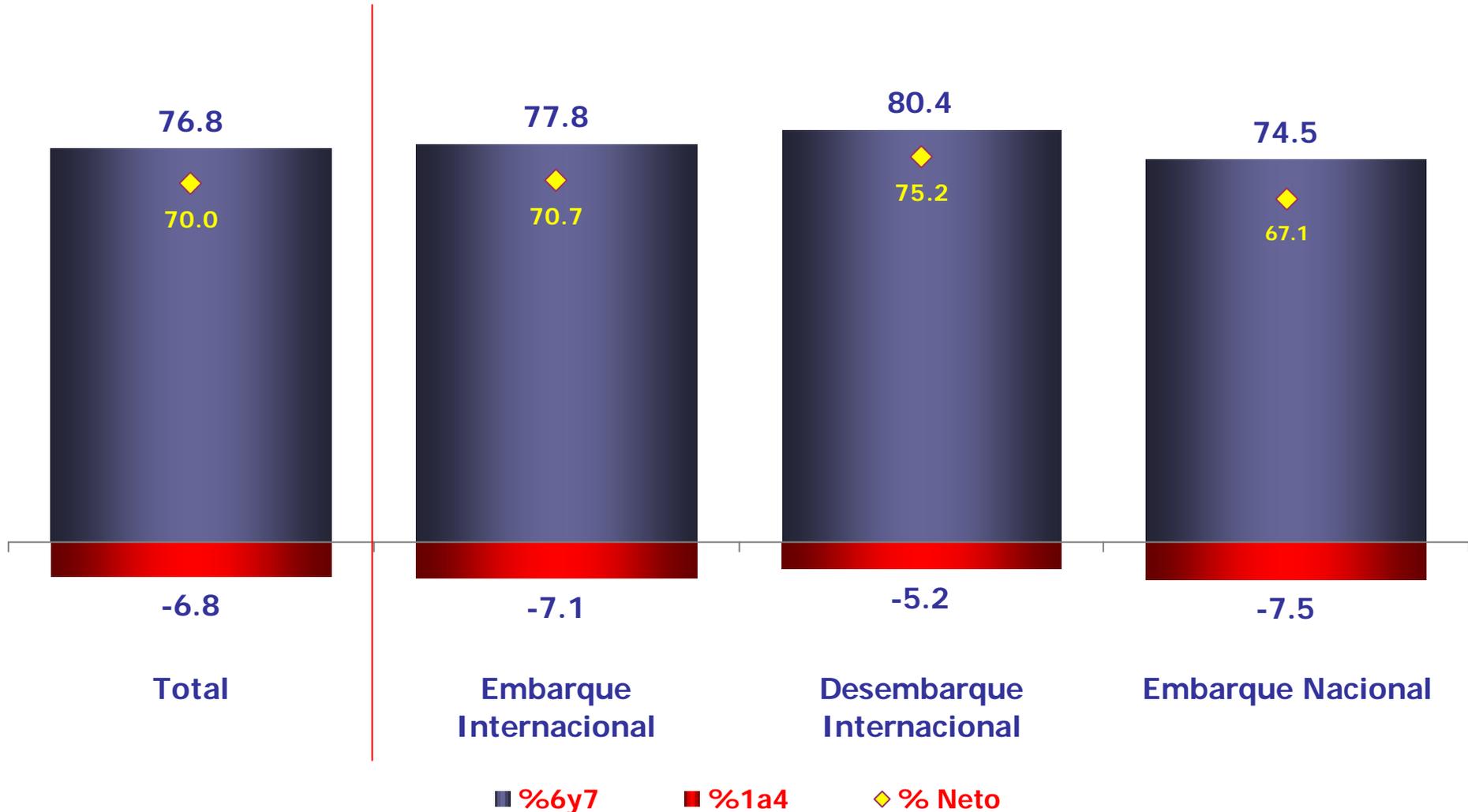
Los resultados serán presentados a través del siguiente Modelo



**COMPARACION: EXC: 70, DEF:10 NETA: 60 (BASE PROMEDIO NACIONAL)**

# Satisfacción General con el proceso vivido

Escala de notas 1 a 7  
Total Muestra: 1.010 casos

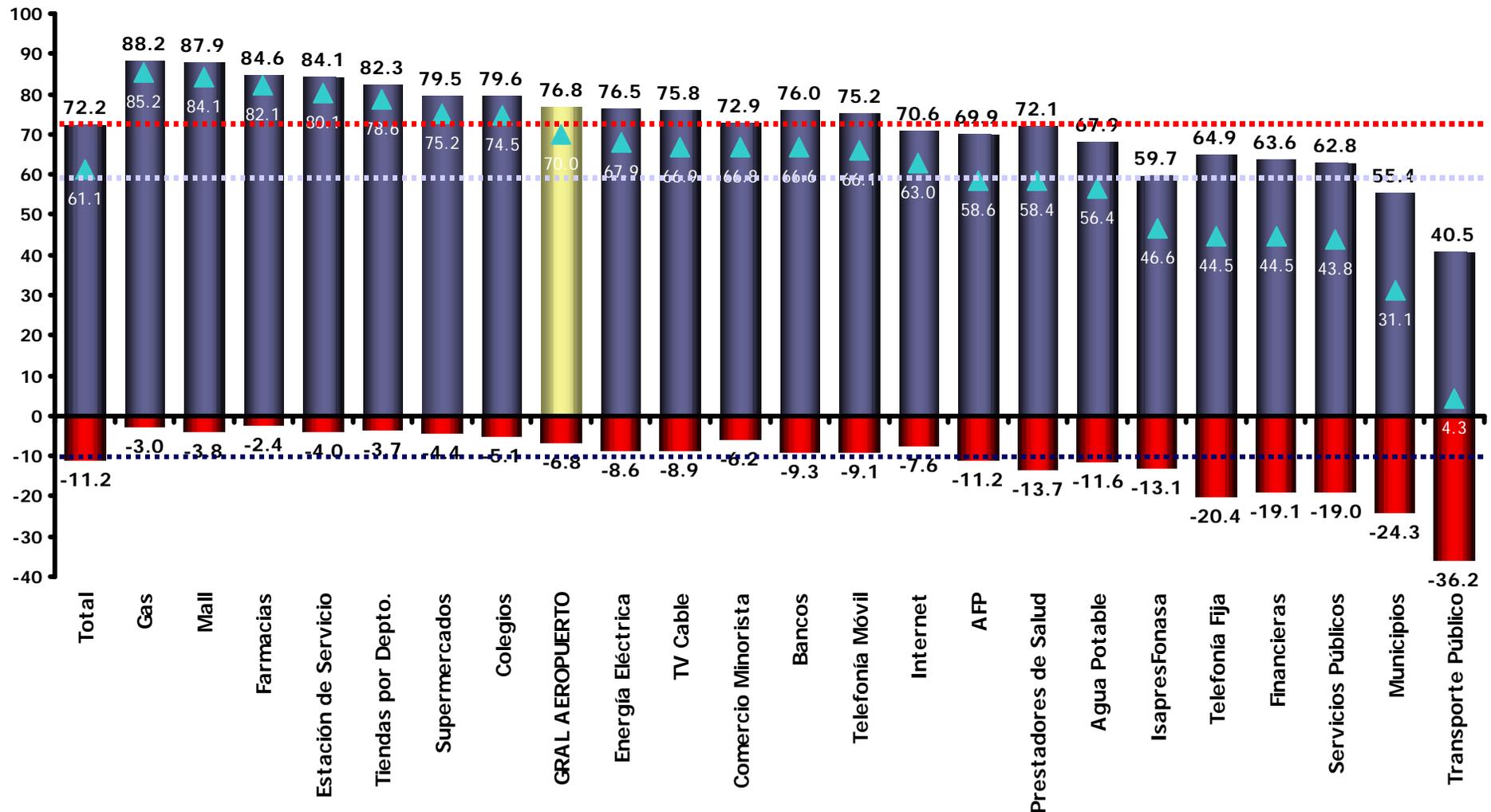


# Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7

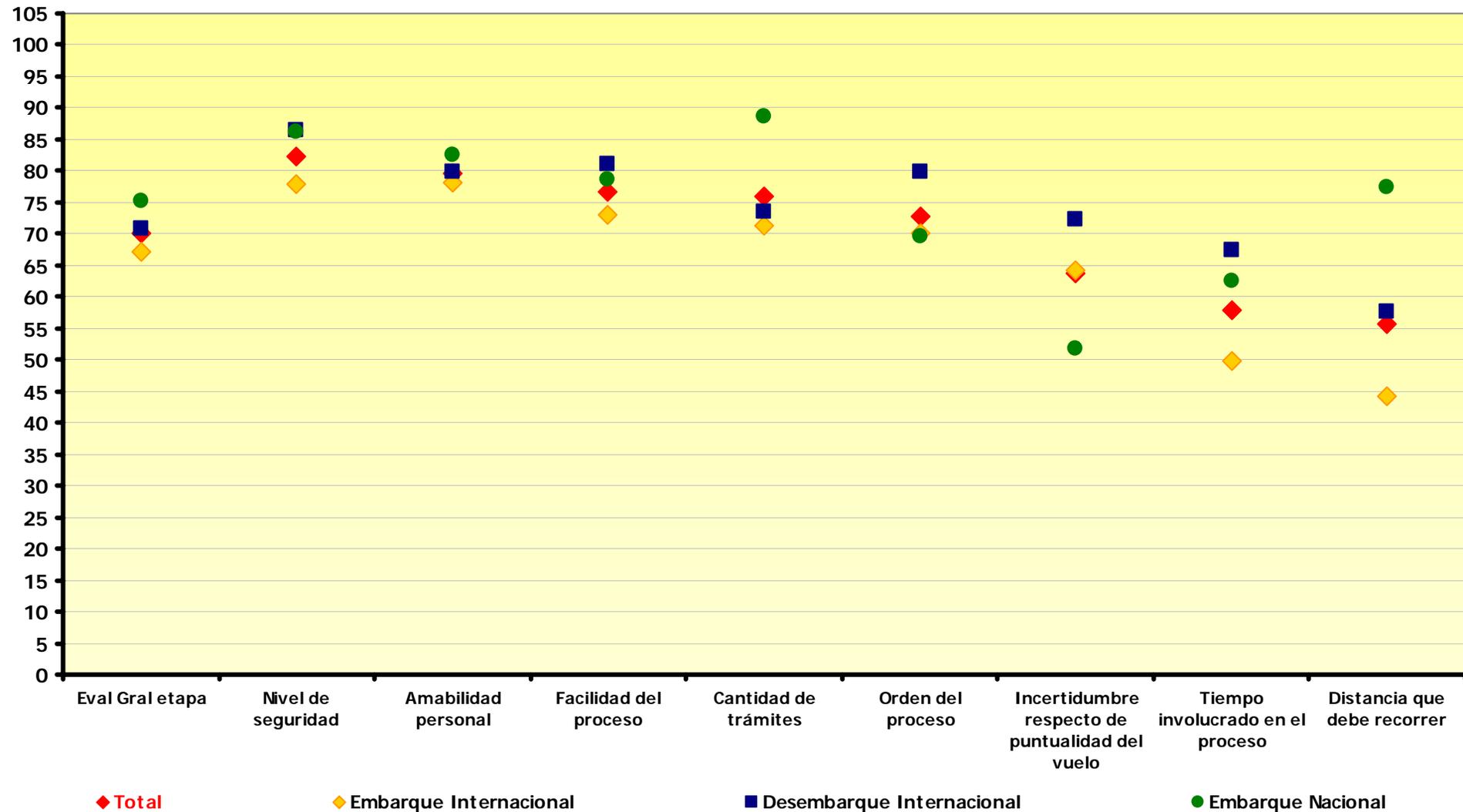
Base: 500 encuestados por industria

**PRIMER SEMESTRE 2004**



# Satisfacción con cada proceso en aspectos específicos

Escala de 1 a 7, % Netas (% notas 6y7 - % notas 1 a 4)

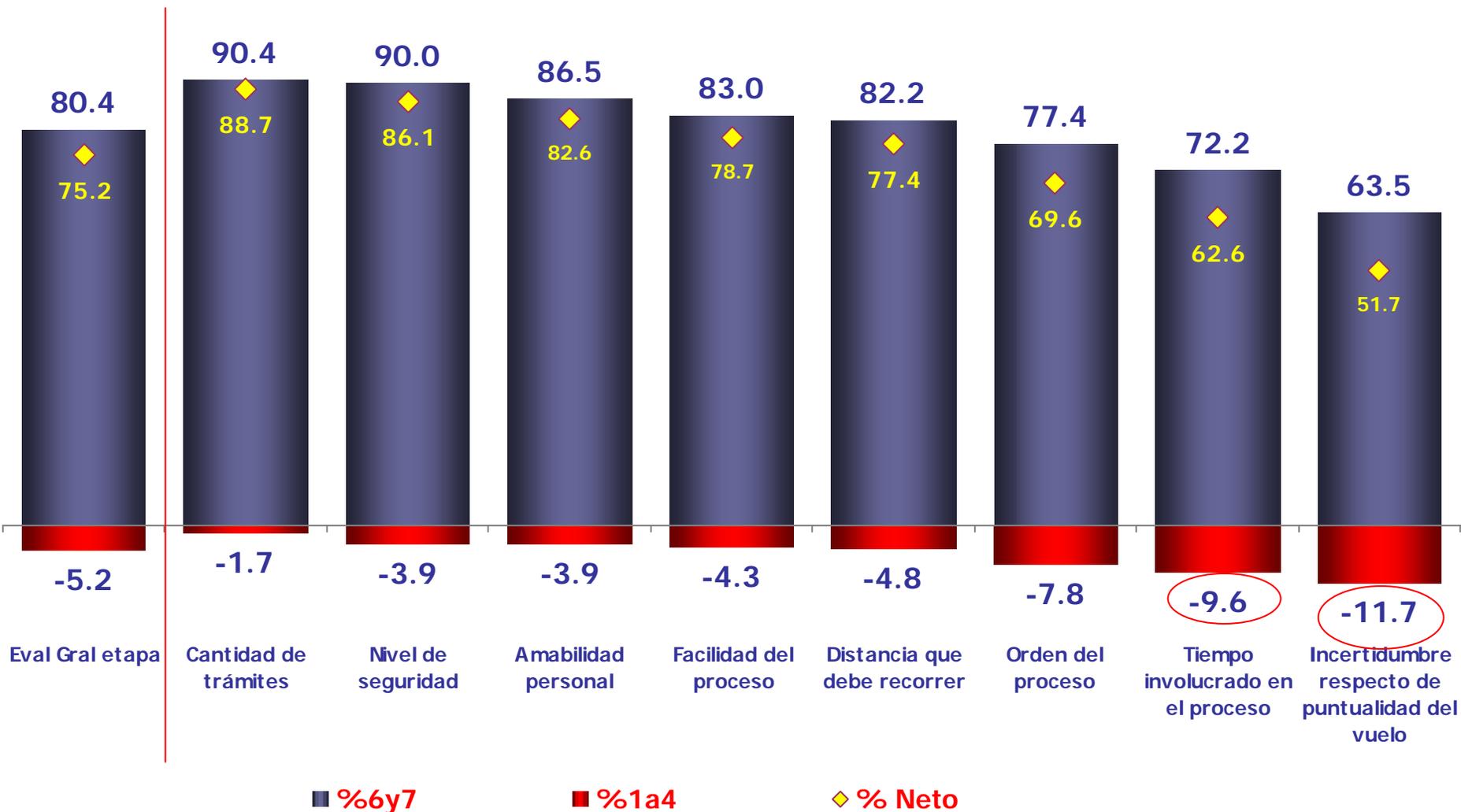


# Embarque Nacional

# Satisfacción con el Embarque Nacional en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

Total Muestra Embarque Nacional: 230 casos

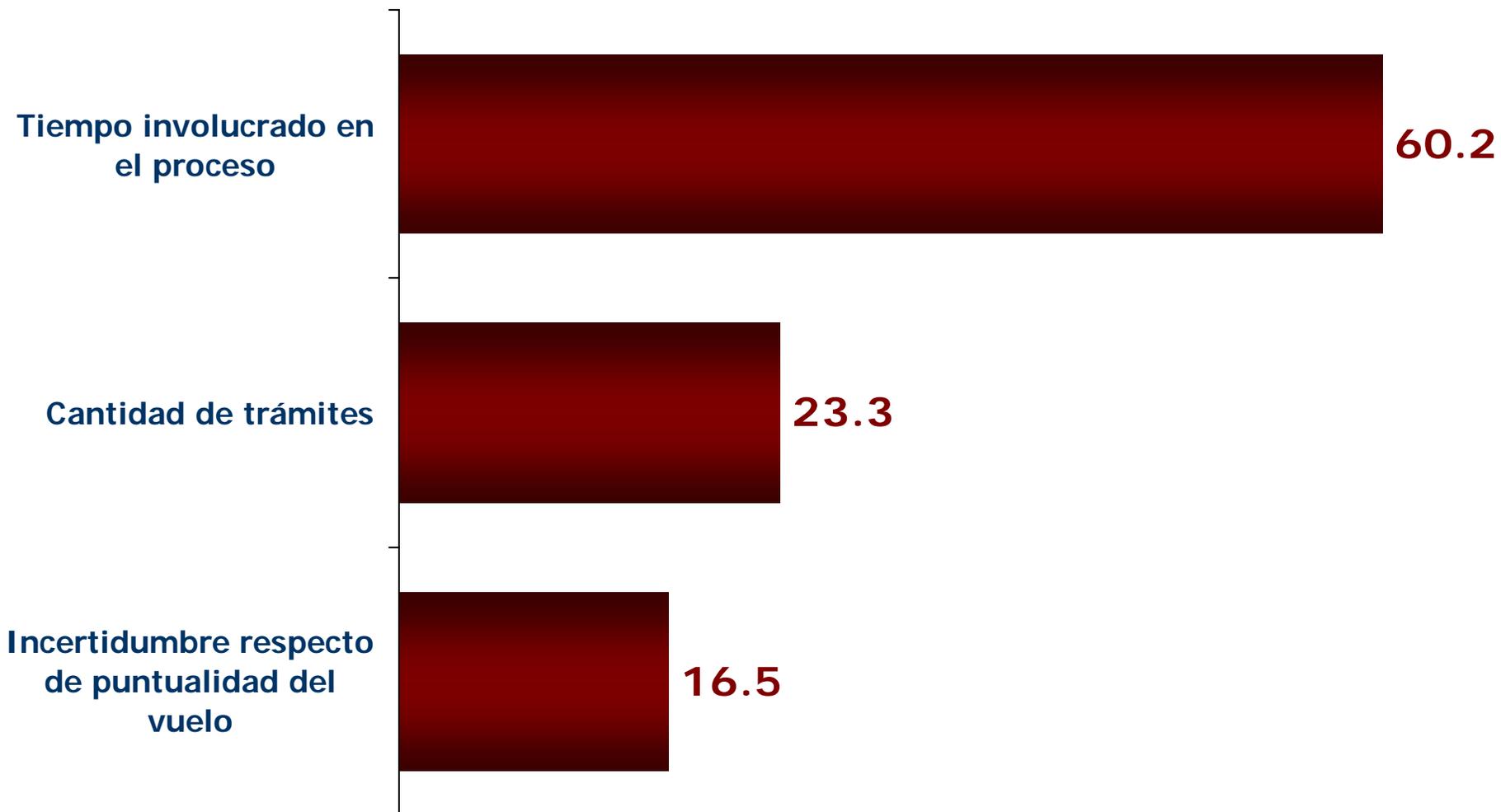


# RESULTADOS MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

Total Muestra Embarque Nacional

***VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCION GENERAL***

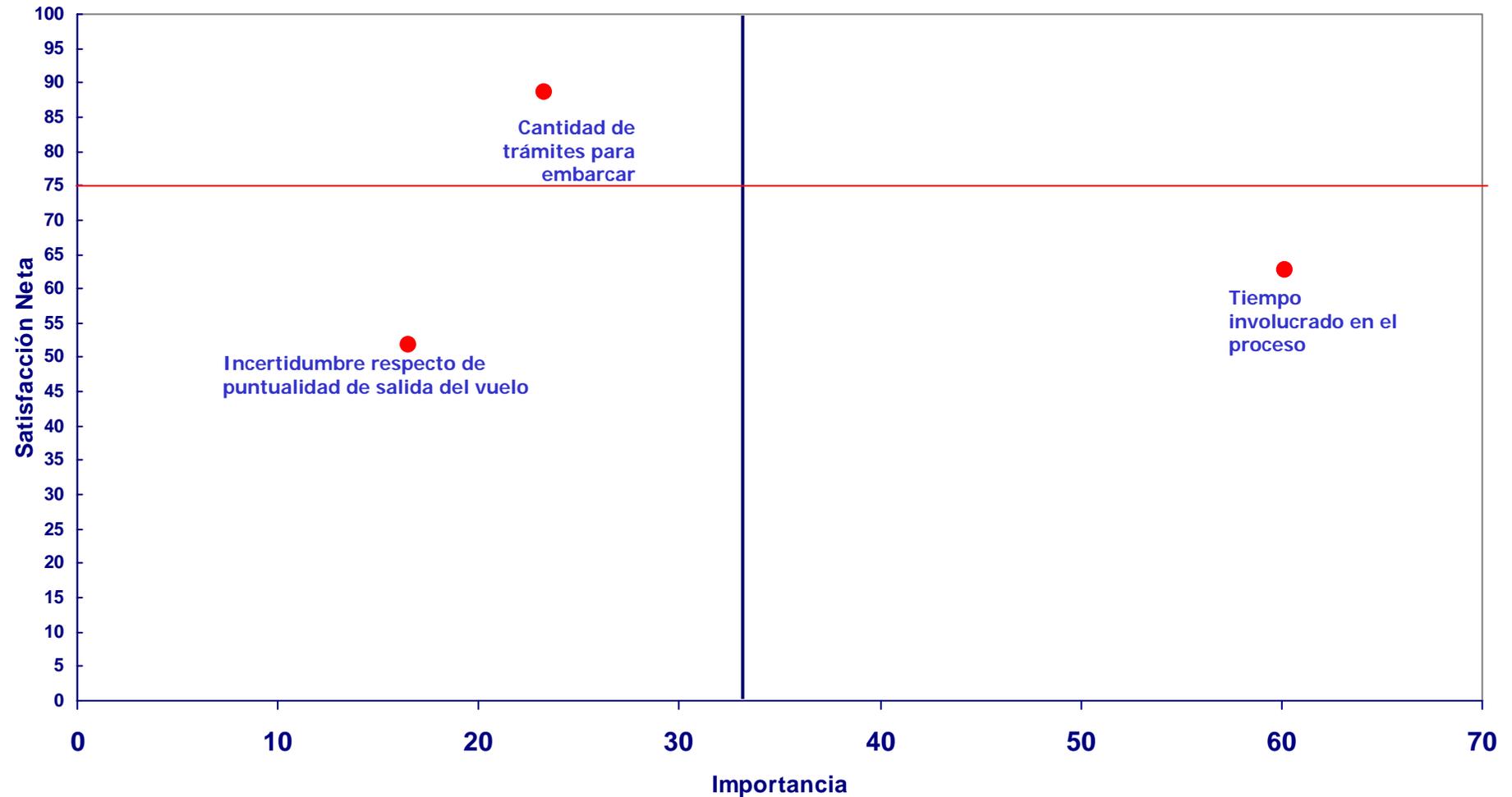
**R2 = 0.52**



# Mapa Importancia v/s Satisfacción

IMPORTANCIA: Regresión Lineal, Satisfacción global – Satisfacción Neta (notas 6y7 – notas 1 a 4)

## Segmento Embarque Nacional

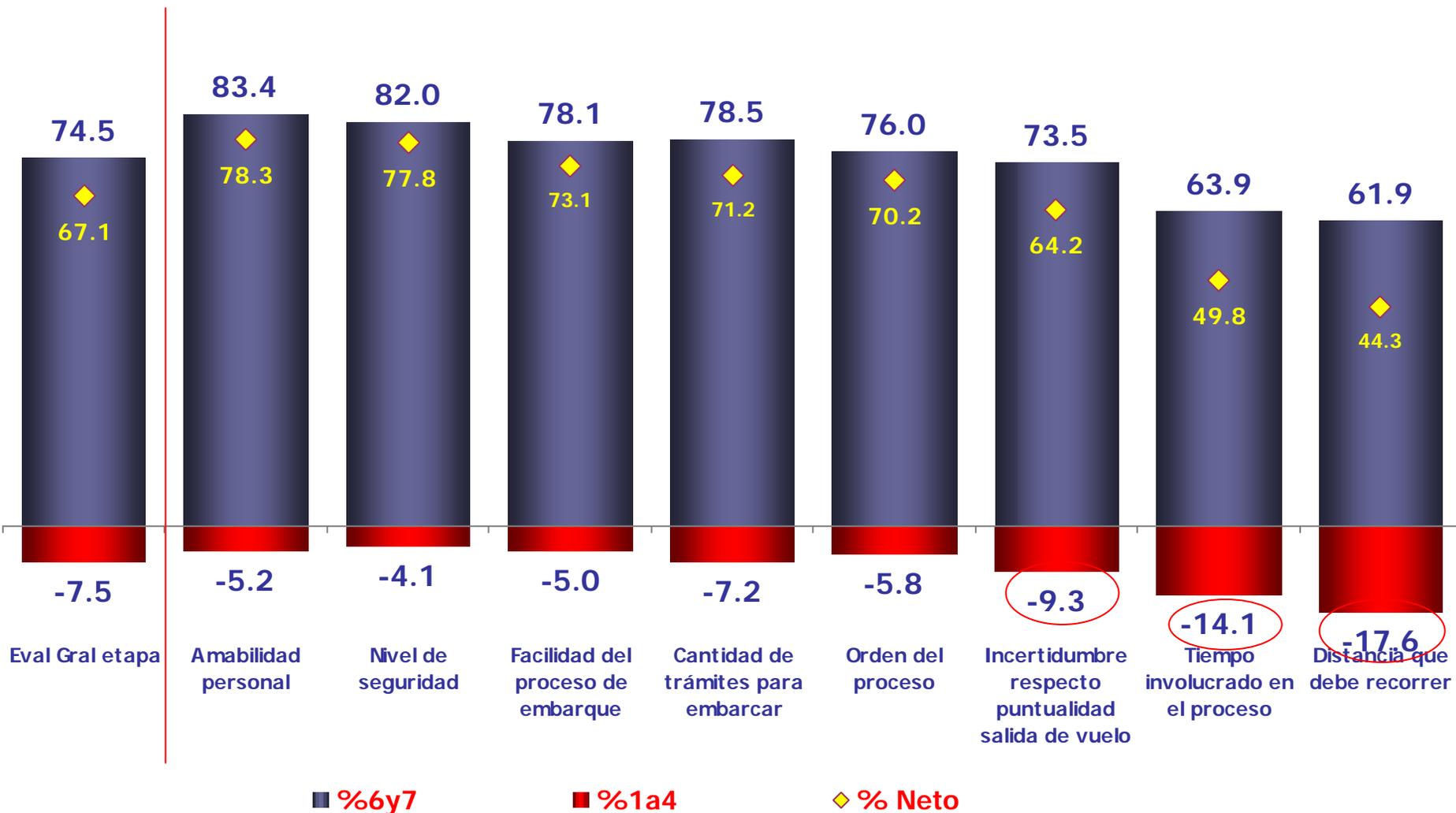


# Embarque Internacional

# Satisfacción con el Embarque Internacional en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

Total Muestra Embarque Internacional: 483 casos

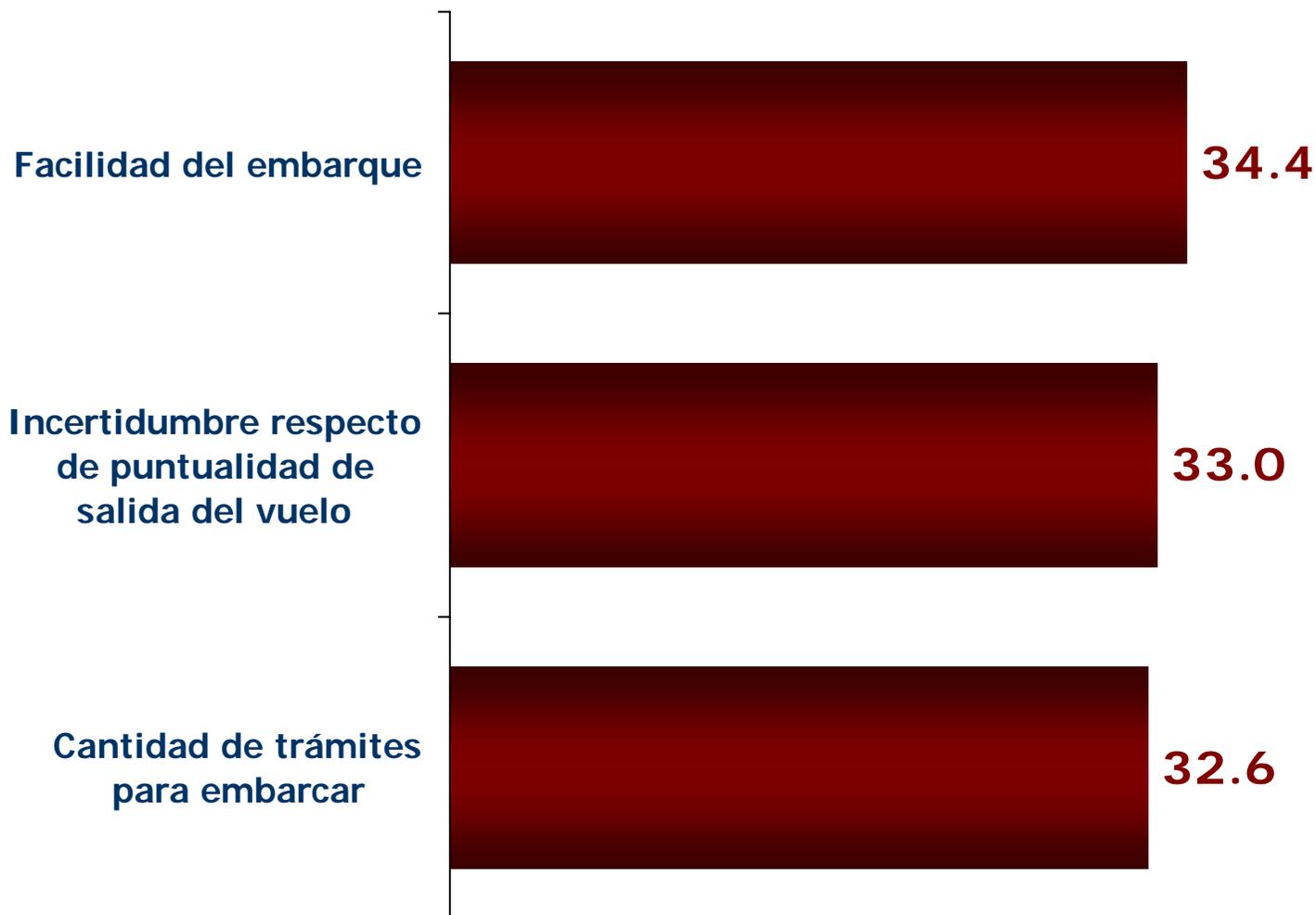


# RESULTADOS MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

Total Muestra Embarque Internacional

***VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCION GENERAL***

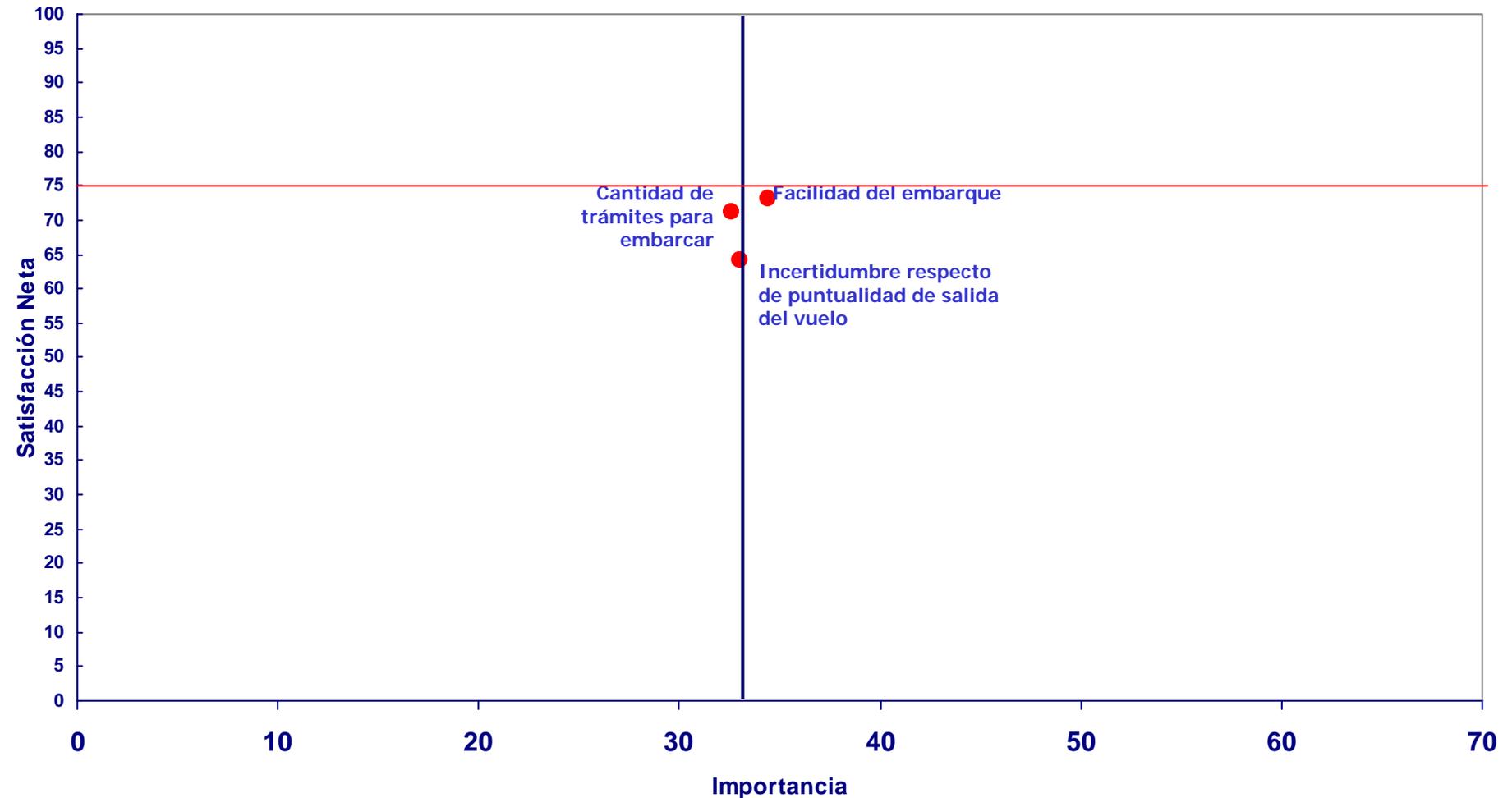
**R<sup>2</sup> = 0.43**



# Mapa Importancia v/s Satisfacción

IMPORTANCIA: Regresión Lineal, Satisfacción global – Satisfacción Neta (notas 6y7 – notas 1 a 4)

## Segmento Embarque Internacional

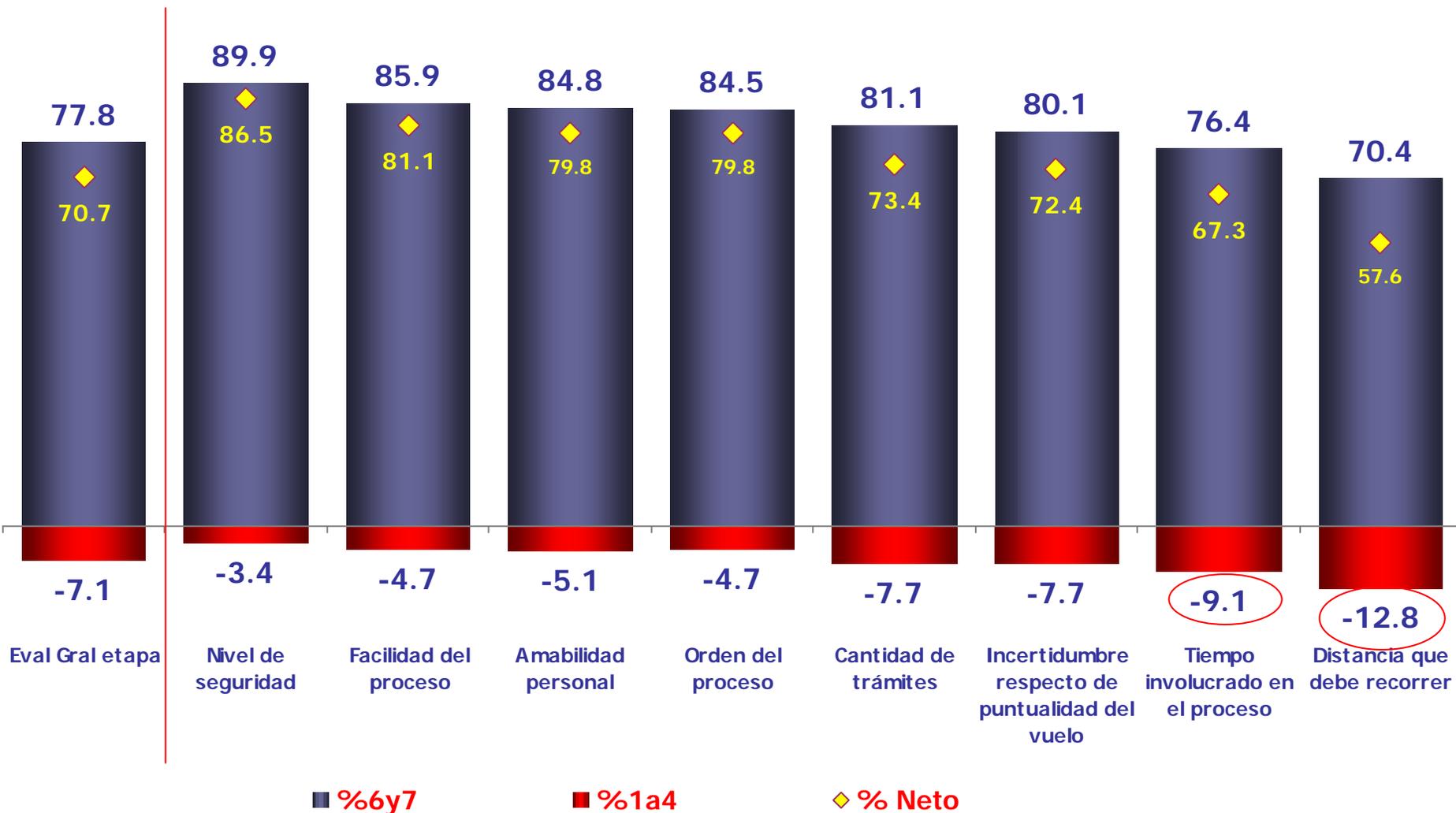


# Desembarque Internacional

# Satisfacción con el Desembarque Internacional en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

Total Muestra Embarque Internacional: 297 casos

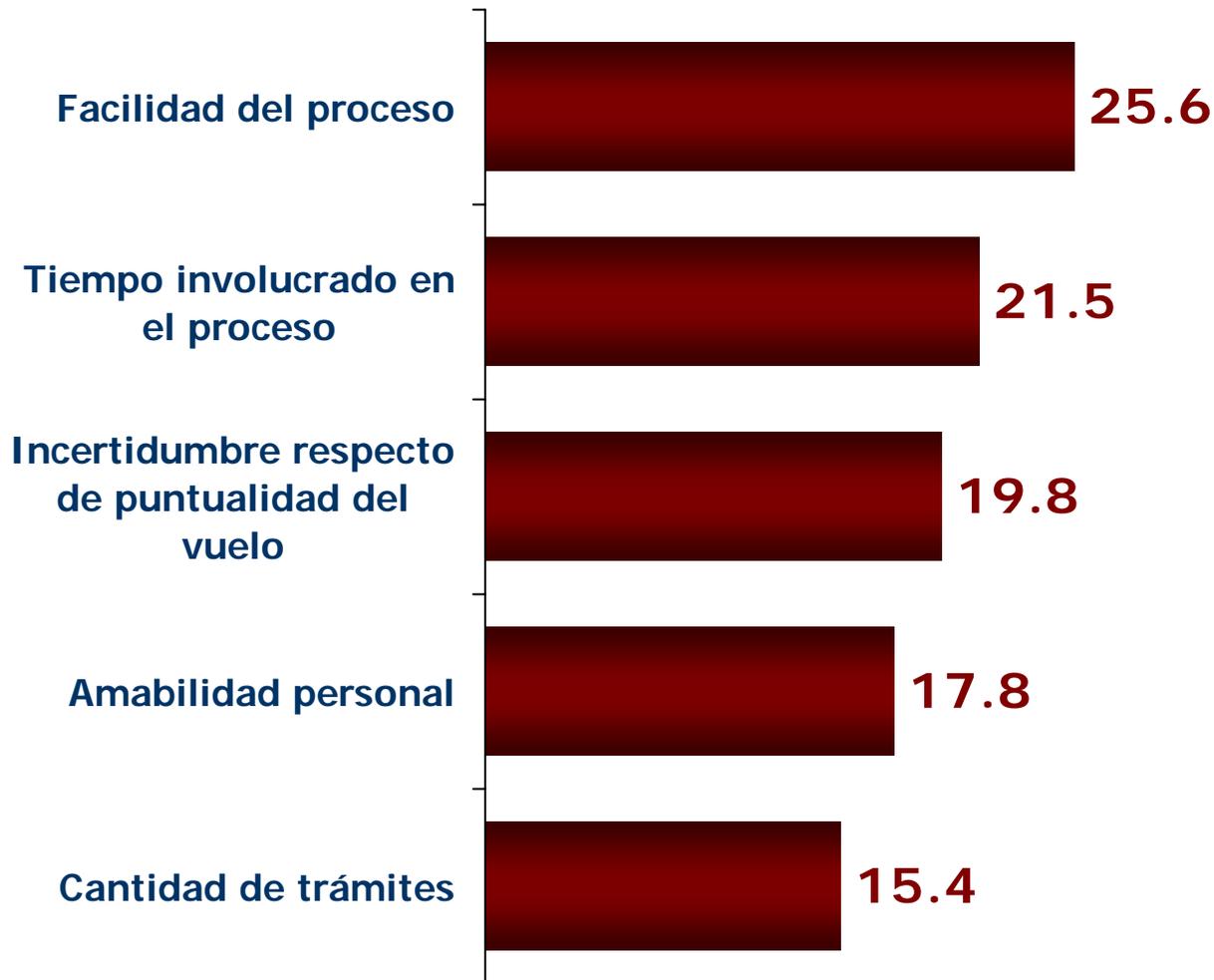


# RESULTADOS MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

Total Muestra Desembarque Internacional

***VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCION GENERAL***

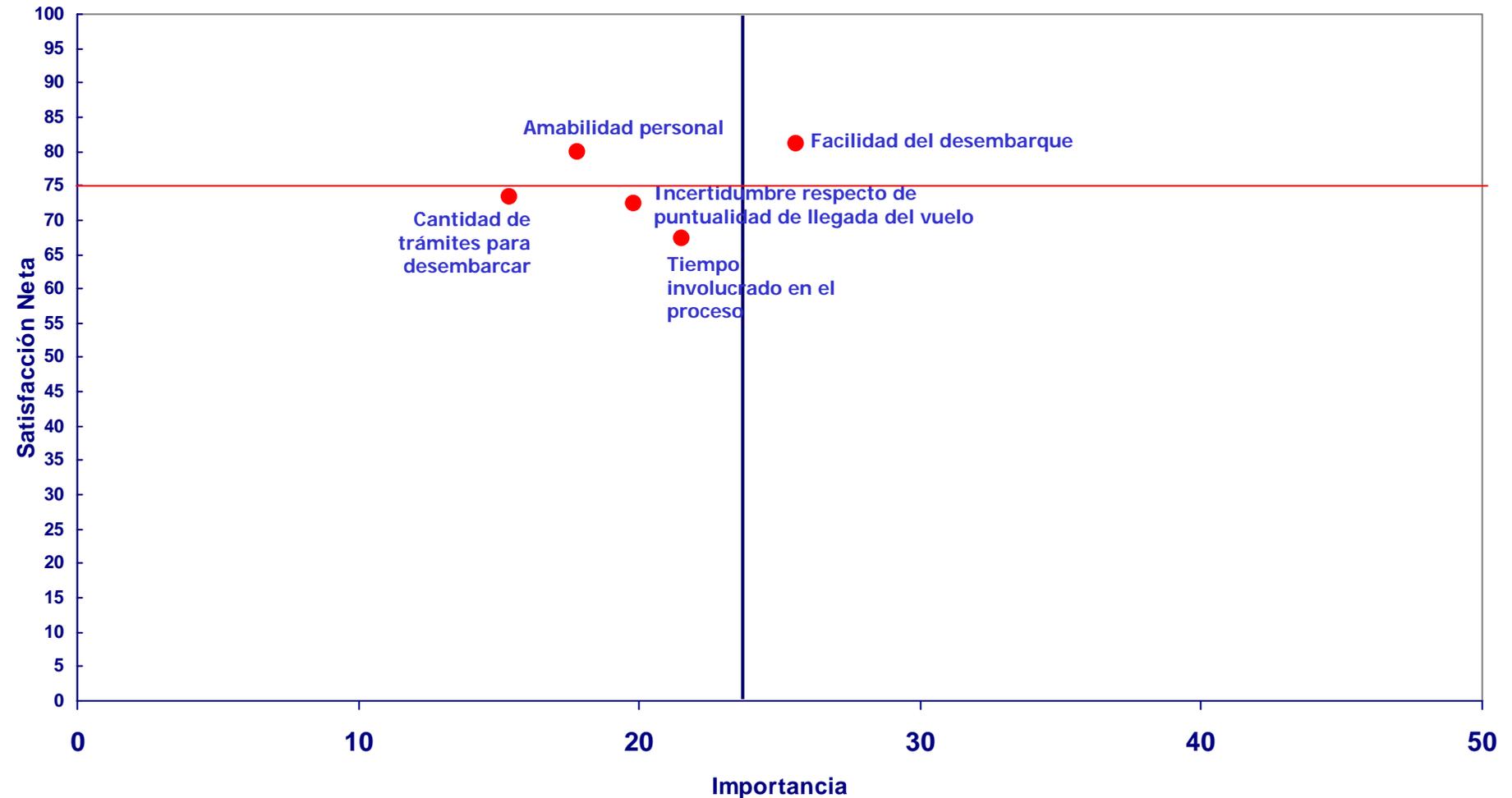
**R2 = 0.37**



# Mapa Importancia v/s Satisfacción

IMPORTANCIA: Regresión Lineal, Satisfacción global – Satisfacción Neta (notas 6y7 – notas 1 a 4)

## Segmento Desembarque Internacional



# RESULTADOS DE DISPOSICION A PAGAR

# Metodología utilizada para el análisis de la Disposición a Pagar: ANALISIS CONJUNTO

- Su superioridad frente a otras técnicas es que replica un escenario realista en que el consumidor enfrenta un conjunto de alternativas competitivas con diferentes atributos y precios.
- El método a utilizar corresponde a perfil completo comparando pares; se le presenta al encuestado una tarjeta con dos alternativas de situaciones y éste deberá indicar su preferencia.
- El modelo a utilizar es CVA OLS (Análisis de Valoración Conjunta con mínimos cuadrados ordinarios) dicho método se encuentra disponible en Sawtooth Software.

# MUESTRA ANALIZADA

Se eliminaron de la base un total de 116 casos que corresponden al 11.48% de los datos disponibles. Las razones para eliminar datos son dos:

1.- Cuando el encuestado no presenta variaciones en sus valoraciones, es decir respondió la opción de indiferencia (OPCIÓN 5) entre las dos alternativas en los 20 pares evaluados.

2.- Valores perdidos o fuera de rango en alguna de las variables de un encuestado. (De los 116 casos eliminados, sólo 10 corresponden a datos perdidos o fuera de rango).

PROCESO EN ESTUDIO	TAMAÑO MUESTRAL	MUESTRA ANALIZADA
Embarque Internacional	483	429
Desembarque Internacional	297	250
Embarque Nacional	230	215
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>	<b>894</b>

# Resultados por Proceso

## 1. EMBARQUE NACIONAL

# 1. EMBARQUE NACIONAL

## Variables Consideradas

- **ETAPAS INVOLUCRADAS EN EL ESTUDIO:**

Para el Embarque Nacional se consideraron las siguientes etapas involucradas en el proceso, las cuales se presentaron en todas las tarjetas en forma independiente, es decir sin agrupar estas etapas o trámites:

- Chequeo
- Seguridad
- Acceso al puente de embarque

- **VARIABLES ANALIZADAS:**

Para el embarque nacional se analizaron cinco variables, cuyos niveles evaluados son los siguientes:

- Tiempo de anticipación (20, 35, 45 ó 60 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de chequeo (5, 15, 25 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de seguridad (3, 10, 20 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de embarque (3, 10, 20 minutos)
- Aumento en el costo de viaje: Dinero que representa un incremento en el valor absoluto del viaje (-\$1.000, +\$5.000, +\$10.000)

- **VARIABLES DE SEGMENTACIÓN:**

- Frecuencia de viaje (Baja-Normal, Alta)
- País de Residencia del pasajero (Chile, Otro país)
- Sexo del pasajero (Hombre, Mujer)
- Pago del Boleto (Pasajero, Otro)
- GSE (ABC1, C2-C3)

# 1. EMBARQUE NACIONAL

## Utilidad de las Variables Analizadas

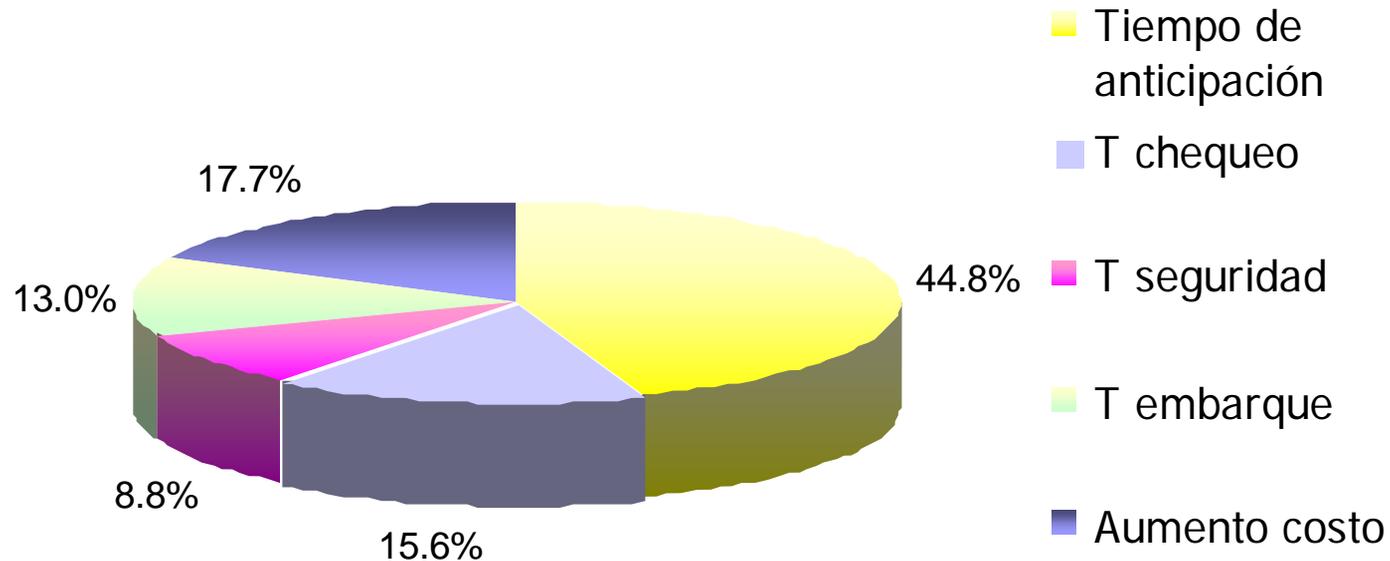
### Modelo CVA OLS

Bondad de ajuste: 0.76 (R-cuadrado promedio)

VARIABLE	NIVELES DE LA VARIABLE	UTILIDAD
Tiempo de anticipación	20	120.97
	35	15.23
	45	-33.03
	60	-103.17
Tiempo de cola y proceso de chequeo	5	36.13
	15	6.06
	25	-42.19
Tiempo de cola y proceso de seguridad	3	20.81
	10	2.36
	20	-23.17
Tiempo de cola y proceso de embarque	3	36.05
	10	-7.05
	20	-29.00
Aumento en el costo de viaje	-\$1.000	46.47
	+\$5.000	-4.43
	+\$10.000	-42.04

# 1. EMBARQUE NACIONAL

## Importancia Relativa de las Variables Analizadas



- Se aprecia que el atributo más valorado por los pasajeros de embarque nacional corresponde al Tiempo de anticipación con 44.8%, seguido por el atributo asociado a dinero (Aumento en el costo del viaje) con sólo el 17.7% de la "torta" de importancias.

# 1. EMBARQUE NACIONAL

## Importancia Relativa de las Variables de Segmentación

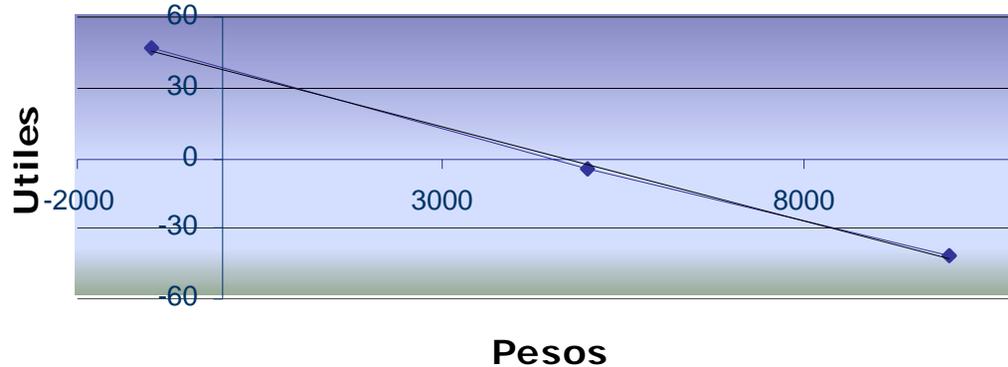
Segmento	TA	Tchequeo	Tseguridad	Tembarque	AC
F baja-normal	47.57	13.98	7.99	13.46	16.99
F alta	41.55	17.68	9.76	12.47	18.55
Pago pasajero	46.43	14.63	6.36	15.29	17.29
Pago otros	44.05	16.17	9.97	11.91	17.90
GSE ABC1	42.85	16.52	9.42	12.34	18.86
GSE C2+C3	57.00	10.38	4.93	17.13	10.56
Residencia Chile	44.55	15.81	8.74	13.07	17.83
Otro país	50.44	12.73	9.97	11.79	15.06
Sexo Hombres	44.83	15.94	8.98	12.50	17.77
Sexo Mujeres	44.83	14.86	8.26	14.54	17.51

- No se aprecian grandes diferencias entre segmentos, esto implicaría que las valoraciones de las personas no dependen de estas caracterizaciones.

# 1. EMBARQUE NACIONAL

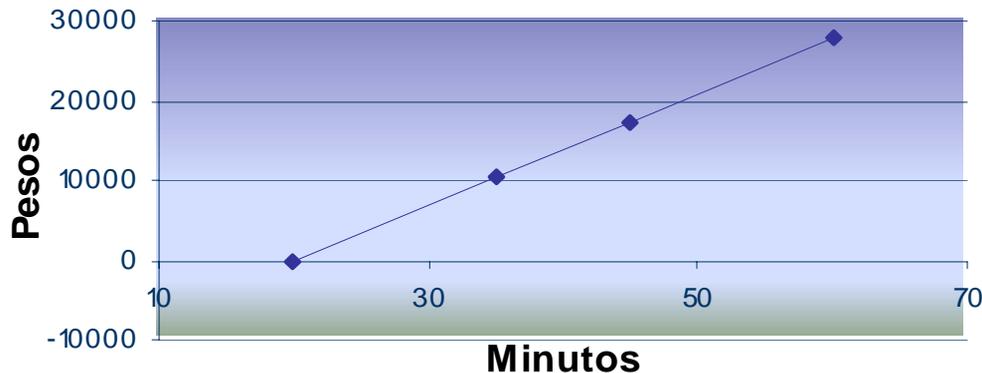
## Valoraciones

Utilidad Aumento Costo Viaje



- Por cada \$1000 que aumenta el costo del viaje, la utilidad disminuye 8 utiles.

Tiempo Anticipación

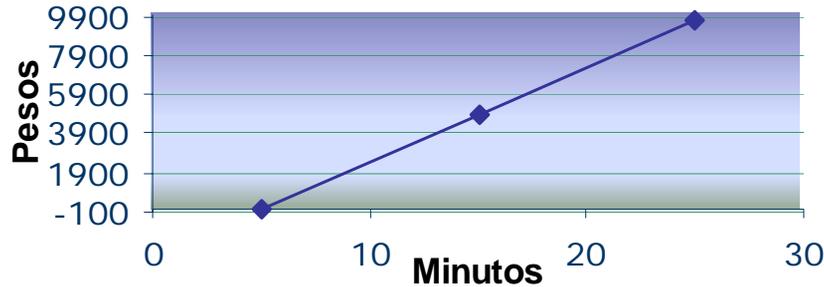


- Cada minuto que se agrega al tiempo de anticipación, implica un aumento en el costo de \$700.

# 1. EMBARQUE NACIONAL

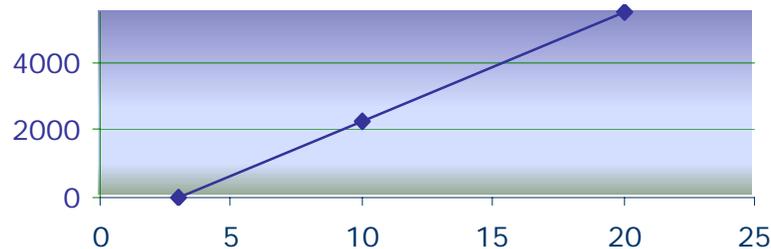
## Valoraciones

Utilidad Chequeo y cola asociada



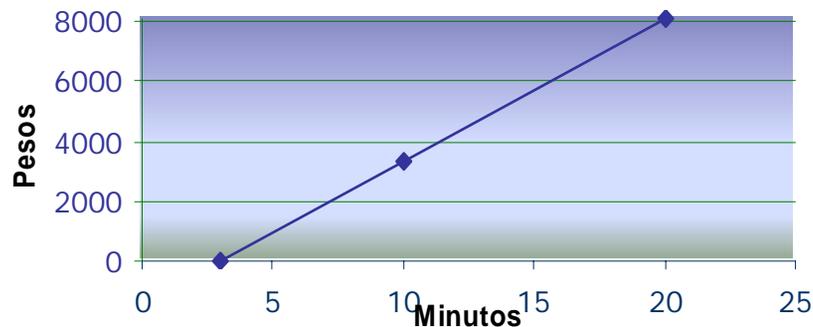
- Por cada minuto que se agrega al tiempo de chequeo, aumenta el costo para el pasajero en \$487.

Utilidad Seguridad y cola asociada



- Para el tiempo de seguridad, el costo asociado es de \$320.

Utilidad Embarque y cola asociada



- Por cada minuto extra en el embarque, el costo para el pasajero aumenta en \$476.

# Resultados por Proceso

## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

# 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

## Variables Consideradas

- **ETAPAS INVOLUCRADAS EN EL ESTUDIO:**

Para el Embarque Internacional se consideraron las siguientes etapas involucradas en el proceso, las cuales se presentaron separadas y agrupadas:

- Chequeo
- Policía Internacional
- Seguridad

- **VARIABLES ANALIZADAS:**

Para el embarque nacional se analizaron seis variables, cuyos niveles evaluados son los siguientes:

- Tiempo de anticipación (30, 60, 90 ó 120 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de chequeo (5, 15, 25 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de Policía Internacional (2, 6, 10 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de seguridad (2, 6, 10 minutos)
- Aumento en el costo de viaje: Dinero que representa un incremento en el valor absoluto del viaje (-US\$5, +US\$25, +US\$50, +US\$75)
- Diseño: El atributo diseño estudia la utilidad de los pasajeros frente a modificaciones en el proceso de embarque. Se estudiaron cuatro diseños:
  - Diseño 1: Chequeo, Policía, Seguridad en forma independientes
  - Diseño 2: (Chequeo +Policía integrados), Seguridad
  - Diseño 3: Chequeo, (Policía +Seguridad integrados)
  - Diseño 4: (Chequeo + Policía +Seguridad integrados)

## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

### Variables Consideradas

- **VARIABLES DE SEGMENTACIÓN:**
  - Ruta: Corta (Sudamérica) - Larga (Otro destino)
  - Clase: Económica - Elite
  - Viaja con: Sólo - Acompañado
  - Sexo del pasajero (Hombre, Mujer)
  - Pago del Boleto (Pasajero, Otro)
  - Frecuencia de viaje (Baja-Normal, Alta)
  - País de Residencia del pasajero (Chile, Otro país)
  - GSE (ABC1, C2-C3)

# 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

## Utilidad de las Variables Analizadas

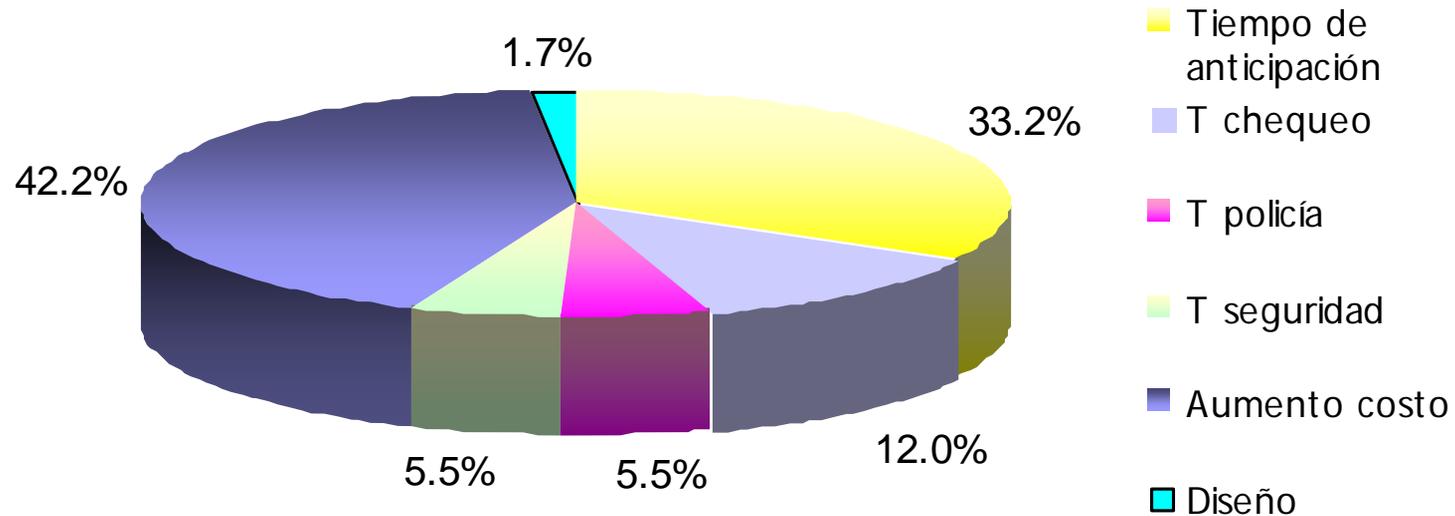
### Modelo CVA OLS

Bondad de ajuste: 0.84 (R-cuadrado promedio)

VARIABLES	NIVELES DE LAS VARIABLES	UTILIDAD
Tiempo de anticipación	30	65.37
	60	21.22
	90	-21.35
	120	-65.25
Tiempo de chequeo (cola y atención)	5	24.06
	15	-1.05
	25	-23.01
Tiempo en Policía Internacional (cola y atención)	2	11.43
	6	-1.35
	10	-10.08
Tiempo en Seguridad (cola y atención)	2	11.43
	6	-1.35
	10	-10.08
Aumento en costo del viaje (en US\$)	-US\$5	92.74
	+US\$25	9.98
	+US\$50	-29.27
	+US\$75	-73.45
Diseño del proceso de embarque	Chequeo - Policía - Seguridad	2.89
	(Chequeo + Policía) - Seguridad	2.72
	Chequeo - (Policía + Seguridad)	-1.75
	(Chequeo + Policía + Seguridad)	-3.86

## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

### Importancia Relativa de las Variables Analizadas



- Para los pasajeros de embarque internacional el atributo más relevante es el asociado al dinero (Aumento en el costo de viaje) que en conjunto con el Tiempo de anticipación superan el 75% de la “torta” de importancia.
- El atributo menos valorado en el promedio de la muestra resultó ser Diseño con apenas el 1,7% de importancia relativa. Individualmente existen grupos para los cuales el diseño es importante pero este efecto se anula ya que unos prefieren un diseño y otros; otro diseño.

## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

### Importancia Relativa de las Variables de Segmentación

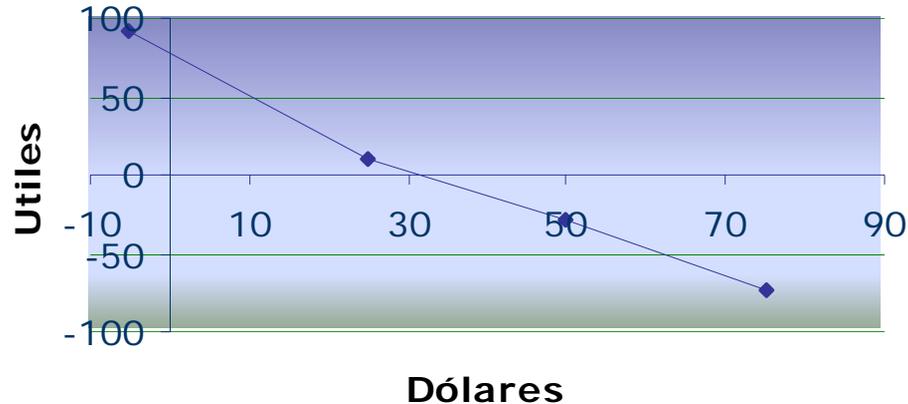
Segmento	TA	Tch	Tpi	Ts	AC	D
Ruta corta	32.41	12.83	5.29	5.29	43.05	1.13
Ruta larga	33.67	11.02	5.60	5.60	41.10	3.01
Clase económica	31.76	11.76	5.46	5.46	43.85	1.72
Clase elite	40.89	12.98	5.44	5.44	32.51	2.73
Pago pasajero	30.01	11.67	5.97	5.97	43.48	2.90
Pago otros	35.24	12.04	5.02	5.02	40.79	1.88
F baja-normal	30.40	12.39	6.03	6.03	42.89	2.27
F alta	37.50	11.16	4.51	4.51	40.82	1.50
Viaja solo	33.59	12.06	5.38	5.38	42.44	1.15
Viaja acompañado	31.78	11.56	5.62	5.62	41.19	4.24
Sexo Hombre	32.78	11.53	5.18	5.18	41.76	3.57
Sexo Mujer	31.53	12.14	5.82	5.82	39.96	4.73
Residencia Chile	35.27	10.56	5.17	5.17	40.39	3.43
Otro país	30.51	12.88	5.58	5.58	42.75	2.70
GSE ABC1	33.65	11.47	5.38	5.38	42.07	2.04
GSE C2+C3+D	28.45	13.65	5.52	5.52	40.04	6.83

- Tampoco se observan diferencias entre segmentos.

## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

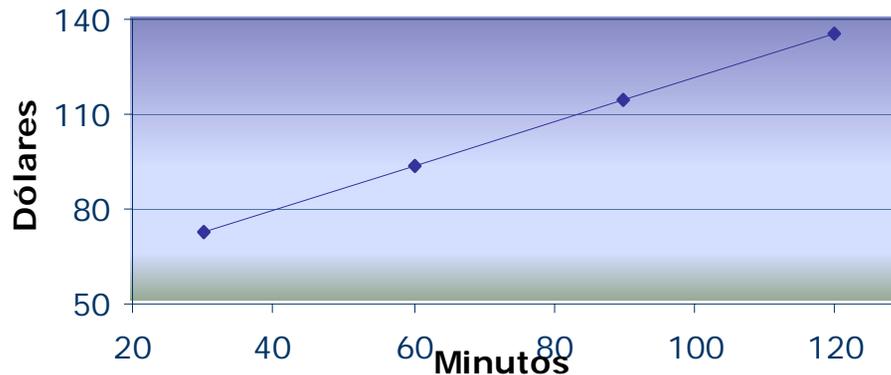
### Valoraciones

#### Utilidad Aumento Costo Viaje



- A medida que aumenta el costo de viaje
- La utilidad para el pasajero, disminuye 2.007 utiles.

#### Tiempo Anticipación

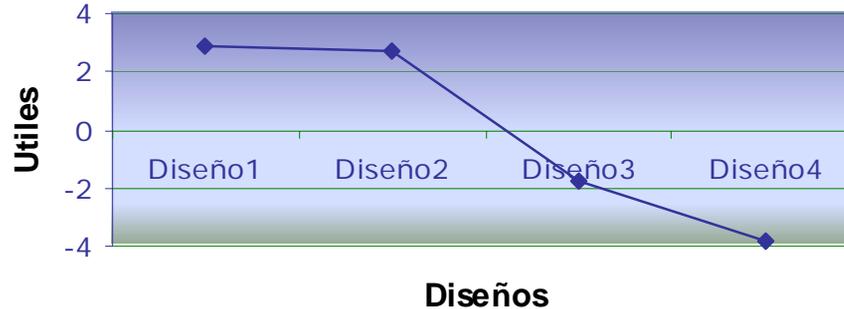


- Por cada minuto adicional, el pasajero aumenta su costo en 0.698 dólares.

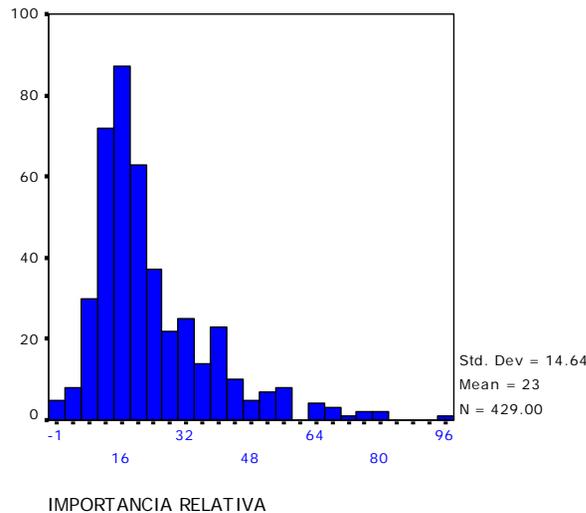
## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

### Valoraciones

#### Utilidad Diseño



- El diseño que entrega mayor utilidad promedio es el actual con 2.89 utiles.



- El 32,2% de los encuestados considera el diseño como poco importante (<15%), mientras que existe un 23,8% que considera que sí es relevante (>30%).

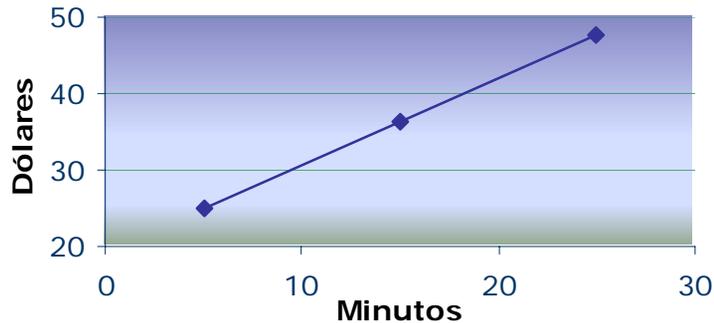
- Preferencia de diseño de quienes le dan importancia (%):

D1	D2	D3	D4
38.18	14.55	18.18	29.09

## 2. EMBARQUE INTERNACIONAL

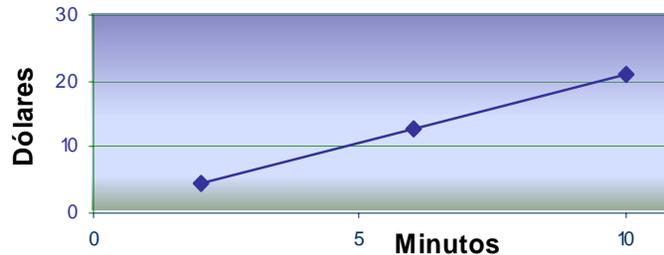
### Valoraciones

Tiempo Chequeo y cola asociada



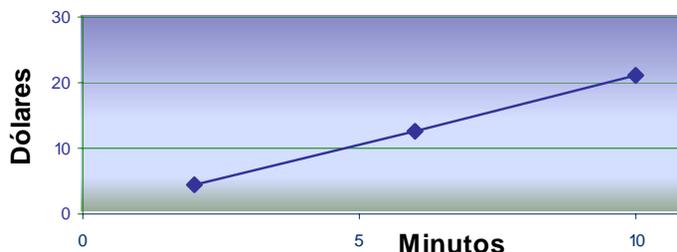
- Por cada minuto adicional, el pasajero aumenta su costo en 1.133 dólares

Tiempo Policía



- Para los tiempos de Policía y Seguridad; cada minuto extra, representa un aumento de 2.07 dólares para el pasajero.

Tiempo Seguridad



# Resultados por Proceso

## 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

# 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

## Variables Consideradas

- **ETAPAS INVOLUCRADAS EN EL ESTUDIO:**

Para el Desembarque Internacional se consideraron las siguientes etapas involucradas en el proceso, las cuales se presentaron separadas y agrupadas:

- Caminata
- Policía internacional
- Retiro de equipajes
- Control de aduana y SAG

- **VARIABLES ANALIZADAS:**

Para el embarque nacional se analizaron seis variables, cuyos niveles evaluados son los siguientes:

- Tiempo caminata a Policía Internacional (2, 5, 10 minutos)
- Tiempo de cola y proceso de Policía Internacional (5, 10, 15, 20 minutos)
- Tiempo involucrado en recuperar equipaje (5, 10, 15, 20 minutos)
- Tiempo de cola y proceso control de aduana y SAG (5, 10, 15, 20 minutos)
- Aumento en el costo de viaje: Dinero que representa un incremento en el valor absoluto del viaje (-US\$5, +US\$25, +US\$50, +US\$75)
- Diseño: El atributo diseño estudia la utilidad de los pasajeros frente a modificaciones en el proceso de desembarque. Se estudiaron tres diseños:
  - Diseño1: Caminata, Policía, Equipaje, Aduana por separado
  - Diseño2: Caminata, Equipaje, (Policía + Aduana integrados)
  - Diseño3: Caminata, (Equipaje + Policía + Aduana integrados)

# 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

## Variables Consideradas

- **VARIABLES DE SEGMENTACIÓN:**
  - Ruta: Corta (Sudamérica) - Larga (Otro destino)
  - Clase: Económica - Elite
  - Viaja con: Sólo - Acompañado
  - Sexo del pasajero (Hombre, Mujer)
  - Pago del Boleto (Pasajero, Otro)
  - Frecuencia de viaje (Baja-Normal, Alta)
  - País de Residencia del pasajero (Chile, Otro país)
  - GSE (ABC1, C2-C3)

# 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

## Utilidad de las Variables Analizadas

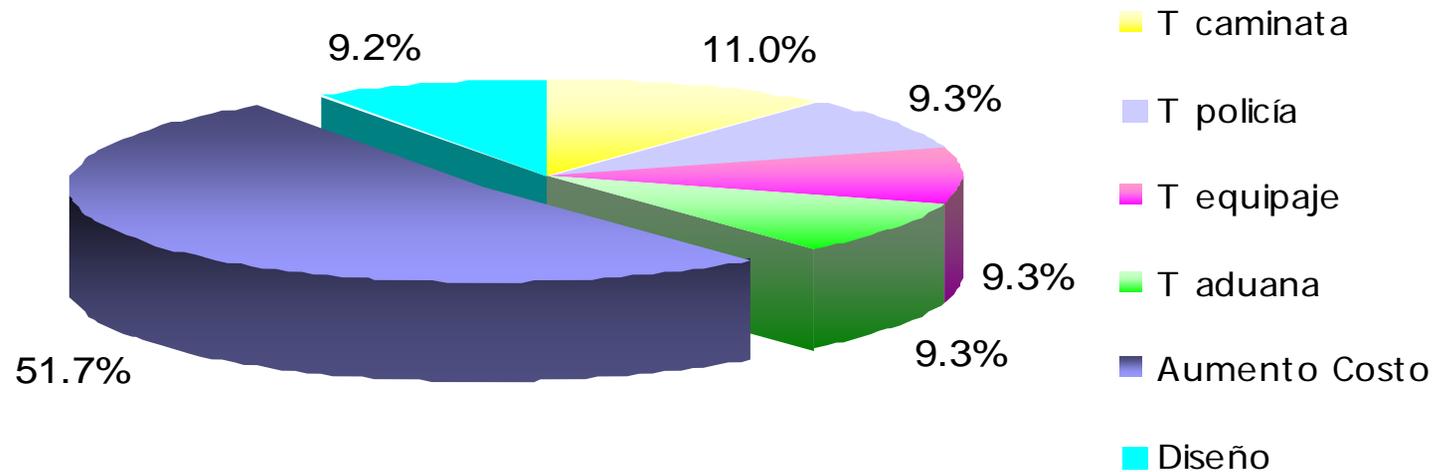
Modelo CVA OLS

Bondad de ajuste: 0.69 (R-cuadrado promedio)

VARIABLES	NIVELES DE LAS VARIABLES	UTILIDAD
Caminata a Policía Internacional	2	16.79
	5	1.19
	10	-17.98
Tiempo en Policía Internacional (cola y atención)	5	15.50
	10	4.36
	15	-5.88
	20	-13.99
Tiempo involucrado en recuperar el equipaje	5	15.50
	10	4.36
	15	-5.88
	20	-13.99
Tiempo en aduana y SAG (cola y atención)	5	15.50
	10	4.36
	15	-5.88
	20	-13.99
Aumento en costo del viaje (en US\$)	-US\$5	80.36
	+US\$25	18.66
	+US\$50	-15.95
	+US\$75	-83.07
Diseño del proceso de desembarque	Caminata - Policía - Equipaje - Aduana y SAG	-8.67
	Caminata - Equipaje - (Policía + Aduana y SAG)	-11.83
	Caminata - (Policía + Equipaje + Aduana y SAG)	20.50

### 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

## Importancia Relativa de las Variables Analizadas



- El resultado es claro en desembarque internacional; lo que valoran los pasajeros es el Aumento en el costo de viaje.
- La importancia relativa del atributo Diseño sube al 9,2% pero sigue siendo poco relevante en relación a los demás atributos.

### 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

## Importancia Relativa de las Variables de Segmentación

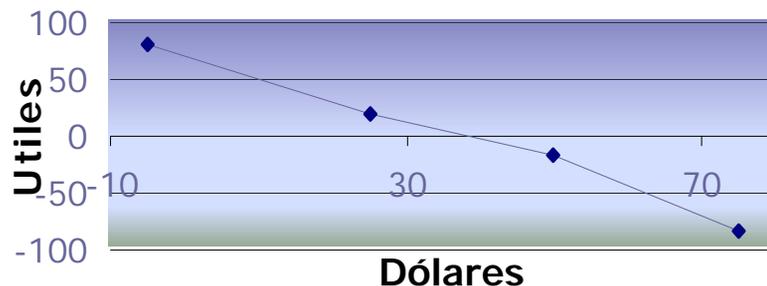
Segmentos	Tc	T pi	Te	Ta	AC	D	Total
Ruta corta	13.06	9.68	9.68	9.68	48.96	8.93	100.00
Ruta larga	8.65	8.59	8.59	8.59	51.79	13.79	100.00
Clase económica	10.87	9.19	9.19	9.19	52.70	8.86	100.00
Clase élite	10.88	9.33	9.33	9.33	45.61	15.53	100.00
Pago pasajero	10.28	8.46	8.46	8.46	53.52	10.83	100.00
Pago otro	11.62	10.17	10.17	10.17	48.56	9.32	100.00
F baja-normal	10.14	9.04	9.04	9.04	52.06	10.69	100.00
F alta	12.48	9.68	9.68	9.68	49.50	8.99	100.00
Viaja solo	11.14	9.72	9.72	9.72	49.06	10.63	100.00
Viaja acompañado	10.39	8.25	8.25	8.25	55.73	9.12	100.00
Hombres	11.78	9.98	9.98	9.98	49.71	8.58	100.00
Mujeres	8.87	7.55	7.55	7.55	54.76	13.73	100.00
Residencia Chile	10.90	8.64	8.64	8.64	52.30	10.90	100.00
Otro país	10.83	9.77	9.77	9.77	49.89	9.96	100.00
GSE ABC1	11.03	9.61	9.61	9.61	50.17	9.97	100.00
C2+C3+D	9.63	6.54	6.54	6.54	55.89	14.87	100.00

- Al igual que en los casos de embarque internacional y nacional, no se aprecian mayores diferencia en las importancias de los distintos atributos entre los segmentos estudiados.

# 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

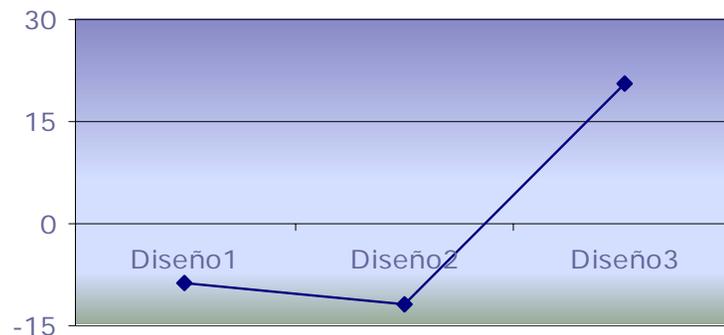
## Valoraciones

Utilidad Aumento Costo



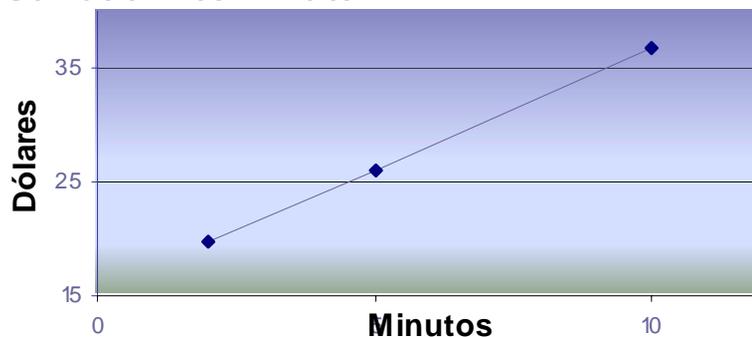
- Si el costo aumenta un dólar, la utilidad disminuye en 2.04 utiles

Utilidad Diseño



- En desembarque el diseño que reporta mayor utilidad es el tercero.

Utilidad T caminata

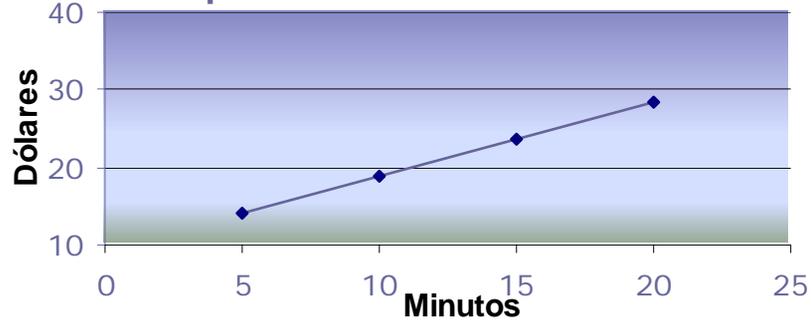


- Por cada minuto adicional en la caminata, el pasajero aumenta su costo en dólares en 2.13

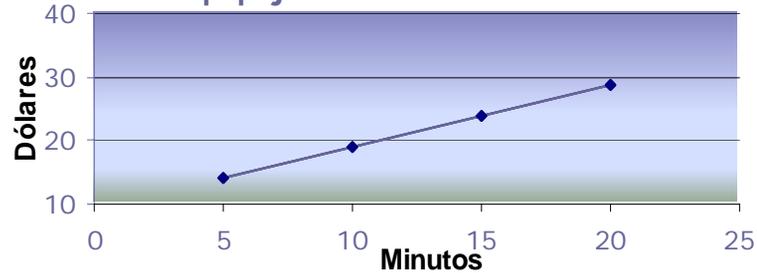
# 3. DESEMBARQUE INTERNACIONAL

## Valoraciones

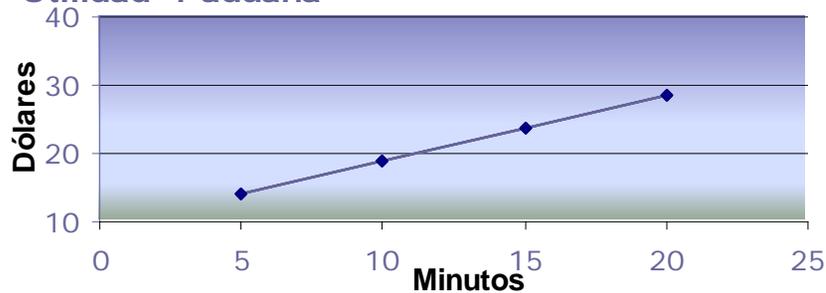
Utilidad T policía



Utilidad T equipaje



Utilidad T aduana



- Por cada minuto adicional en los procesos de Policía, Equipaje o en Aduana, el pasajero aumenta su costo en 0.96 dólares.

# CONCLUSIONES GENERALES

# CONCLUSIONES GENERALES

## Satisfacción con los Procesos

- Se observa una alta satisfacción general con los procesos evaluados en el aeropuerto, embarque nacional, embarque internacional y desembarque internacional.
- A nivel general los aspectos que aparecen más débiles son la distancia que debe recorrer durante el proceso de embarque/ desembarque, el tiempo involucrado en el proceso y la incertidumbre respecto de la puntualidad de salida/ llegada del vuelo.

# CONCLUSIONES GENERALES

## Satisfacción con los Procesos

### Aspectos Críticos (Importantes y con baja evaluación)

- **EMBARQUE NACIONAL**

- Tiempo involucrado en el proceso
- Incertidumbre respecto de la puntualidad del vuelo

- **EMBARQUE INTERNACIONAL**

- Facilidad del proceso de embarque
- Incertidumbre respecto de la puntualidad del vuelo
- Cantidad de trámites que debe realizar para embarcar

- **DESEMBARQUE INTERNACIONAL**

- Tiempo involucrado en el proceso
- Incertidumbre respecto de la puntualidad del vuelo
- Cantidad de trámites que debe realizar para embarcar

# CONCLUSIONES GENERALES

## Análisis de disposición a pagar

- Para cada proceso se determinó cual era la valoración que los pasajeros le hacían a cada variable medida, la o las variables más valoradas en cada proceso fueron:
  - Embarque Nacional: Tiempo de anticipación
  - Embarque Internacional: Tiempo de anticipación e incremento en el valor del viaje
  - Desembarque Internacional: incremento en el valor del viaje
- No se observan diferencias significativas en ningún proceso en las variables de segmentación analizadas, las diferencias de valoración y disposición a pagar podrían estar dadas más que por estas variables por variables más psicográficas.

# SIMULADOR

# SIMULADOR

- Se entregan archivos en Excel con los simuladores, los cuales calculan la utilidad de distintas situaciones y además las compara con la situación actual, calculando el porcentaje de personas que aumentan su utilidad en relación a dicha situación.
- Se aconseja simular situaciones con los niveles estudiados, sin embargo es posible interpolar (en estos casos la utilidad entregada por el simulador es una aproximación). No es posible extrapolar, las aproximaciones en estos casos pierden credibilidad.