Satisfacción y Calidad de Servicio Percibida en Aeropuertos Concesionados

Gobierno de Chile

Subcomponente de Estándares de Servicio
Programa Modernización
Departamento de Estudios - DGOP

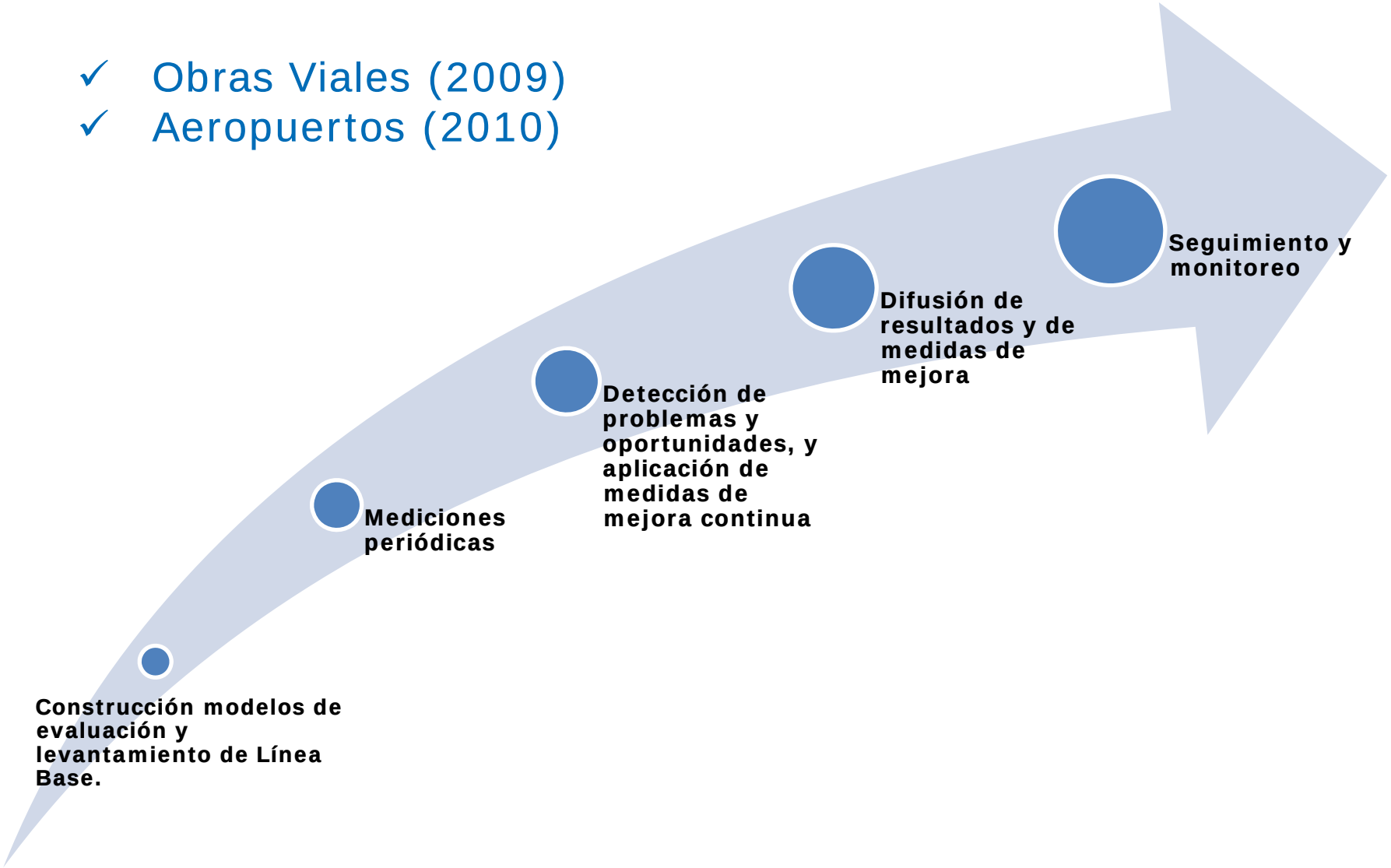
¿Para qué conocer la Satisfacción de los usuarios?

Propósitos:

- ✓ **Usar los resultados** para la implementación de **medidas de gestión** en actuales contratos y **como incentivo** para la mejora continua.
- ✓ Levantar la **línea base de evaluación** de usuarios principales obras, que permita comparar con mediciones futuras.
- ✓ Obtener un insumo clave para la **definición de estándares de servicio** en futuros proyectos, como parte del Programa de Modernización del MOP.

Implementación de un sistema de evaluación de satisfacción

- ✓ Obras Viales (2009)
- ✓ Aeropuertos (2010)



Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio Percibida y Satisfacción de Usuarios de Aeropuertos

Objetivo:

- Diseñar, construir y aplicar modelos de evaluación de calidad de servicio percibida y satisfacción de usuarios de los aeropuertos en Chile y a partir de ello un sistema de mejoramiento continuo del servicio.

Consultoría

- U. de Chile, Facultades de Economía y de Ciencias Físicas y Matemáticas
- Duración del Estudio: 10 meses
- Fecha de término: diciembre, 2010

Metodología

- Universo: **Pasajeros** y **acompañantes** que se encuentren en los terminales nacionales de 9 aeropuertos regionales concesionados o en Arturo Merino Benítez (AMB), y que hayan usado el aeropuerto una vez más en los 6 meses anteriores a la encuesta.
- Muestra: **5.774 encuestas** presenciales.
- Error muestral: 4,4% por aeropuerto y 1,3% total nacional
- Fecha aplicación: entre el 23 y el 26 de septiembre de 2010.

Los 10 aeropuertos evaluados

Red primaria concesionada

Aeropuerto	Ciudad
Chacalluta	Arica
Diego Aracena	Iquique
Cerro Moreno	Antofagasta
El Loa	Calama
Desierto de Atacama	Caldera
La Florida	La Serena
Arturo Merino Benítez	Santiago
Carriel Sur	Concepción
El Tepual	Puerto Montt
Pdte. Carlos Ibáñez del Campo	Punta Arenas

Gran complejidad de usuarios, prestadores y servicios en aeropuertos

Diferentes tipos de usuarios:

- Pasajeros embarcados
- Pasajeros desembarcados
- Acompañantes

Diferentes tipos de prestadores:

- Concesionarios y subconcesionarios
- Instituciones públicas: DGAC, Aduana, Policía Internacional, SAG
- Líneas aéreas

Diferentes áreas de servicios:

- Área exterior
- Hall Central
- Sala de Embarque
- Sala de Desembarque

Gran cantidad de atributos en la descripción inicial de los servicios:

- 65 en pasajeros embarcados, 59 en pasajeros desembarcados y 37 en acompañantes

Los atributos más relevantes para los usuarios

- Estacionamiento para vehículos particulares
- Servicio de transporte para llegar y/o salir (bus, minibus/van y taxi oficial)
- Atención en mesones de información del aeropuerto
- Tiempo de espera en fila para check-in
- Atención en mesones de check-in
- Pantallas electrónicas de información de vuelos
- Climatización
- Asientos
- Baños
- Servicios de cambio de moneda y cajeros automáticos
- Atención en restaurantes, cafeterías y bares
- Tiempo de espera en fila en Policía Internacional
- Señalización para la orientación dentro del terminal y en sus áreas exteriores
- Estado de mantención y aseo en el terminal y en sus áreas exteriores
- Equipamiento y señales de seguridad para evitar accidentes personales
- Guardias y cámaras de seguridad dentro del terminal y áreas exteriores

Principales resultados en la evaluación

- Nota de **Satisfacción** por Aeropuerto

Gobierno de Chile

www.gob.cl

Ranking de satisfacción en los aeropuertos

Promedio de notas: "¿Cómo calificaría Ud. este aeropuerto, utilizando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es Muy malo y 7 es Muy bueno, según su experiencia global, en los últimos 6 meses, incluyendo la actual?"

Aeropuerto	Ciudad	Pasajero	Acompañante	General	Estado del Proyecto
El Tepual	Puerto Montt	6,2	6,1	6,1	En explotación, 2a Concesión PSD 2010
AMB Terminal Nacional	Santiago	5,9	5,7	5,8	Relicitación 2013 - 2014
Chacalluta	Arica	5,7	5,8	5,7	En explotación, 1a Concesión PSD 2007
Pdte. Carlos Ibáñez del Camp	Punta Arenas	5,8	5,6	5,7	2a Concesión, en etapa de construcción desde 2010 .
AMB Terminal Internacional	Santiago	5,7	5,8	5,7	Relicitación 2013 - 2014
Carrier Sur	Concepción	5,6	5,7	5,6	En explotación, 1a Concesión PSD 2001
Diego Aracena	Iquique	5,6	5,6	5,6	En explotación, 2a Concesión PSD 2010
Desierto de Atacama	Caldera	5,5	5,6	5,6	En explotación, 2a Concesión PSD 2005
La Florida	La Serena	5,4	5,3	5,4	Relicitación durante 2012
Cerro Moreno	Antofagasta	5,2	5,1	5,2	En proceso de licitación 2a concesión (PSD estimada 2014)
El Loa	Calama	5,0	4,9	5	Adjudicada 2a concesión (Inicio abril 2011)
	Total	5,6	5,6	5,6	

Proyectos en proceso de relicitación 2011 - 2012

PSD: Puesta en Servicio definitiva

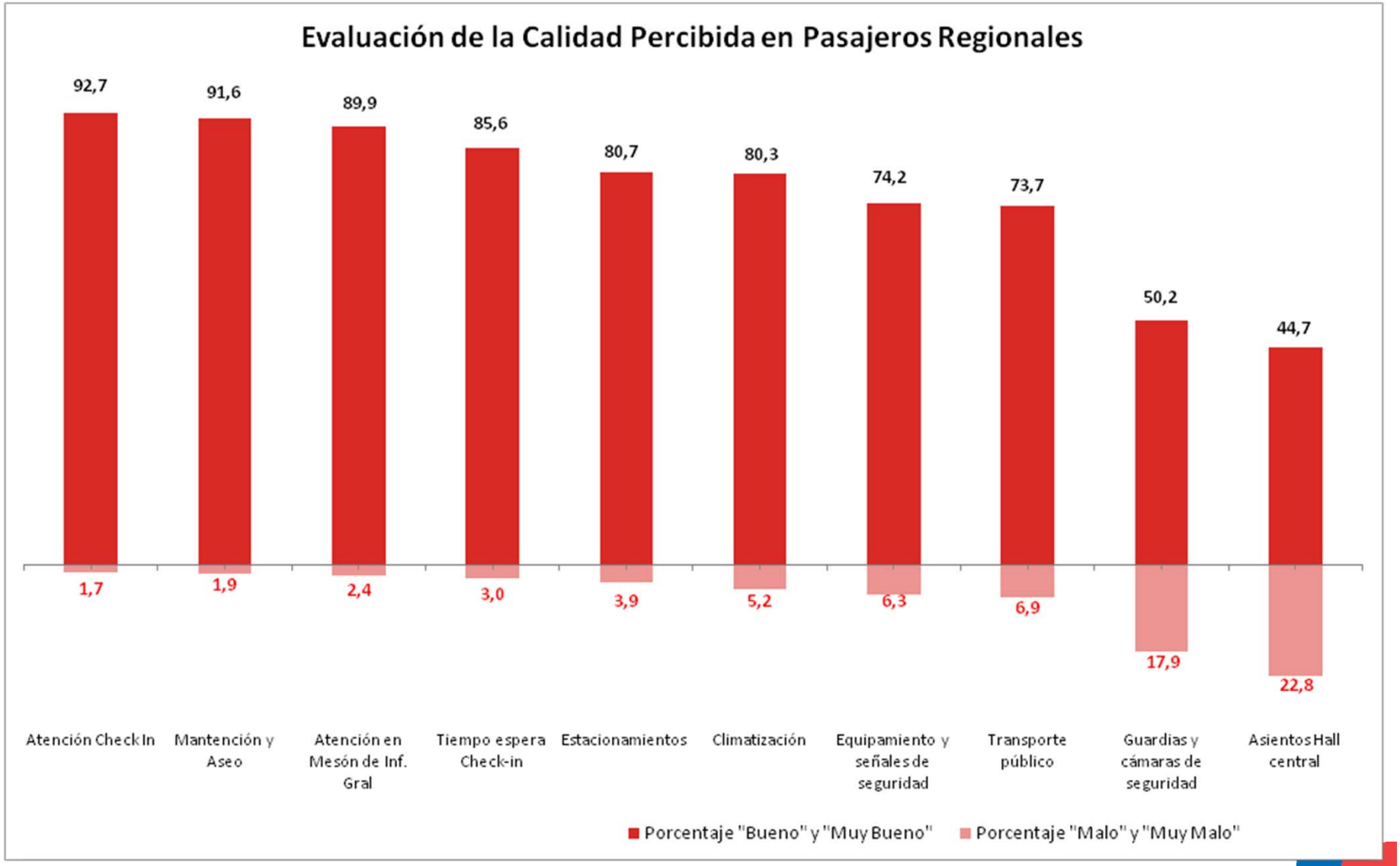
Fuente: MOP - U. de Chile. 2010. Encuesta Evaluación de Satisfacción y Calidad de Servicio Percibida de Usuarios de Aeropuertos en Chile. Septiembre 2010

- Calidad de servicio percibida
  - Pasajeros de Aeropuertos Nacionales
  - Pasajeros Arturo Merino Benítez AMB
  - Acompañantes

Gobierno de Chile

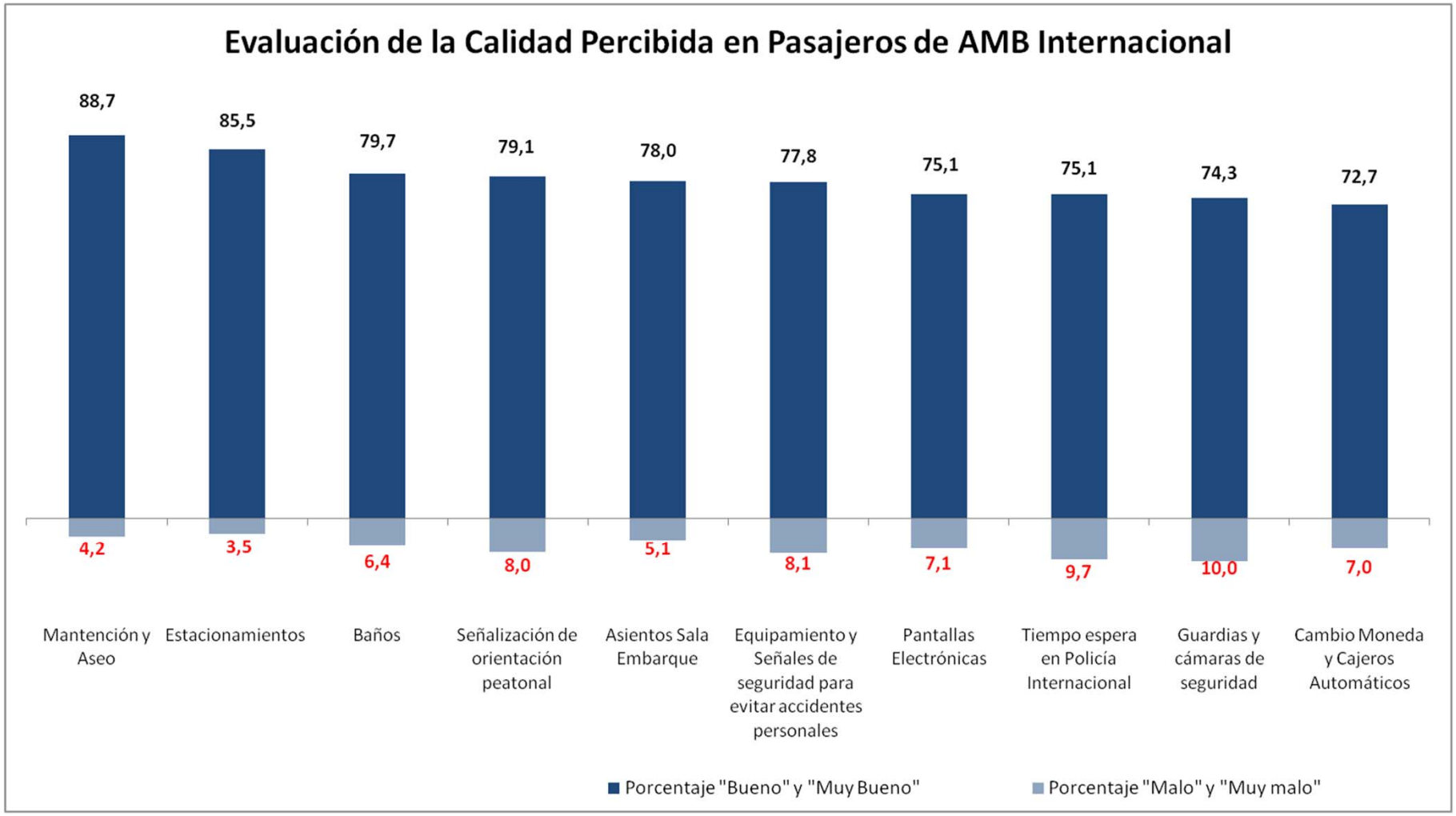
www.gob.cl

Evaluación Global Calidad Percibida en **Pasajeros Aeropuertos Regionales**



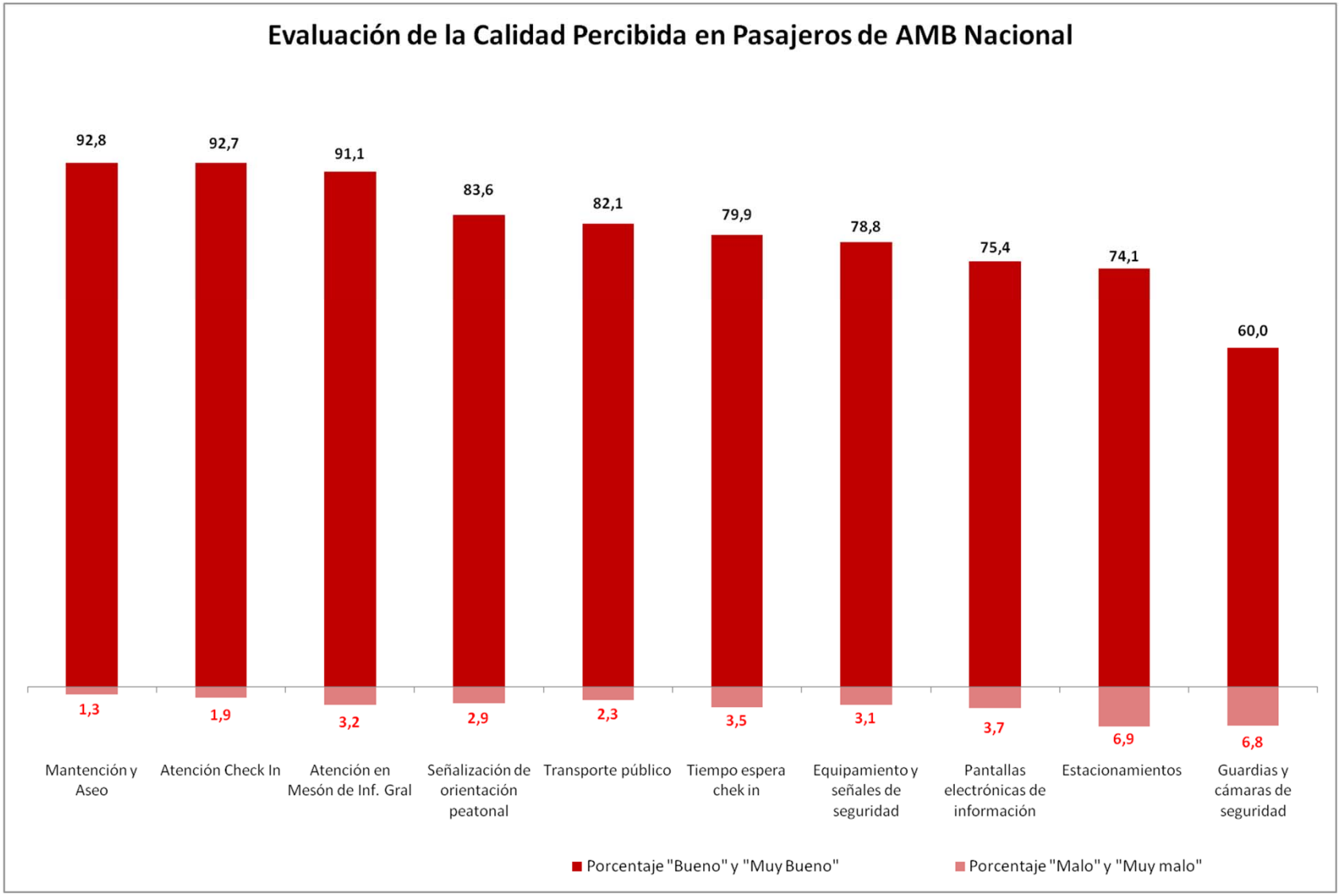
* La diferencia para completar el 100% en cada atributo corresponde al porcentaje de respuestas “Regular”

Evaluación Global Calidad Percibida en **Pasajeros Terminal Internacional – AMB**



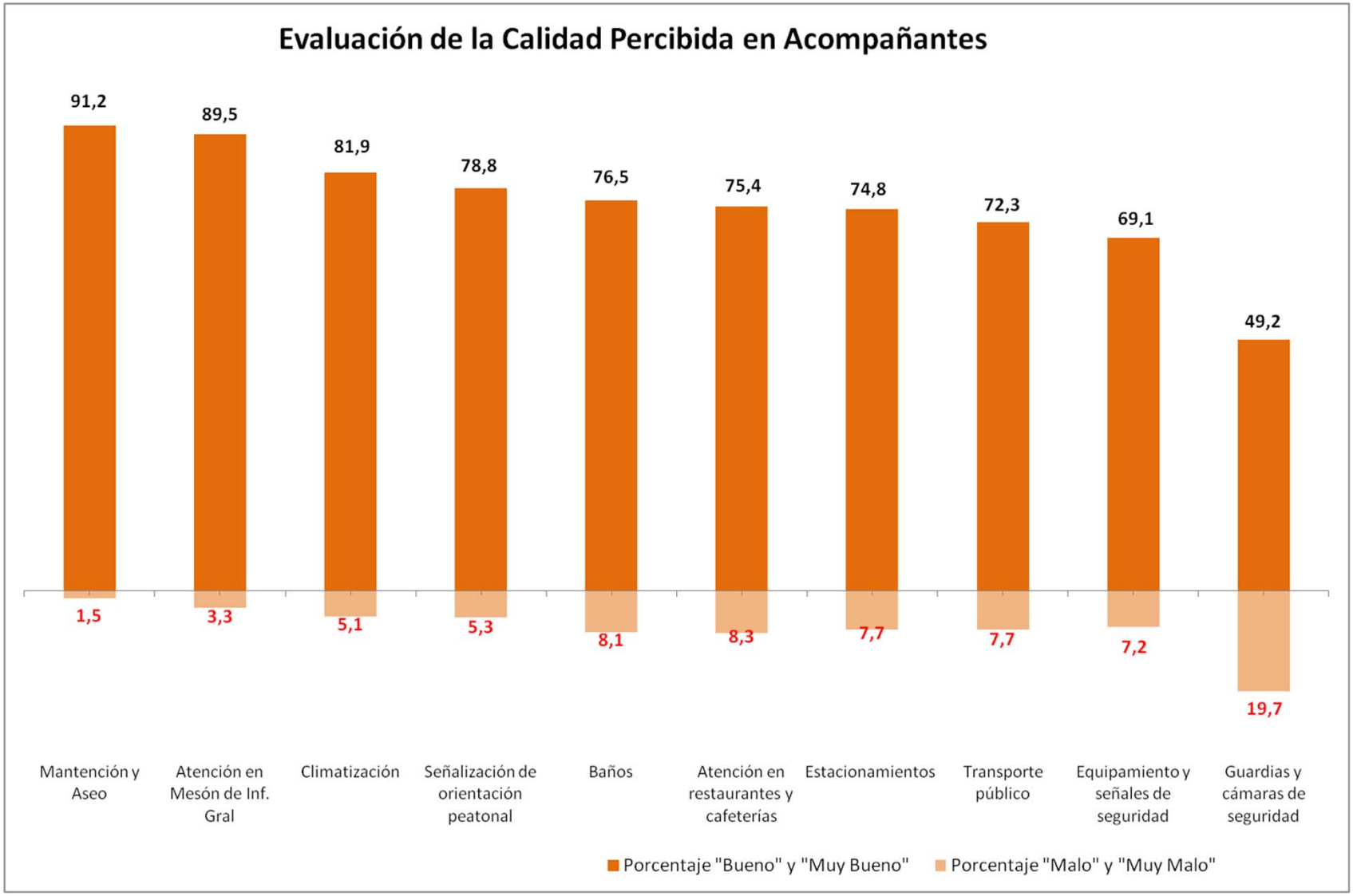
* La diferencia para completar el 100% en cada atributo corresponde al porcentaje de respuestas “Regular”

Evaluación Global Calidad Percibida en **Pasajeros Terminal Nacional – AMB**



* La diferencia para completar el 100% en cada atributo corresponde al porcentaje de respuestas "Regular"

Evaluación Global Calidad Percibida en **Acompañantes Todos los Aeropuertos**



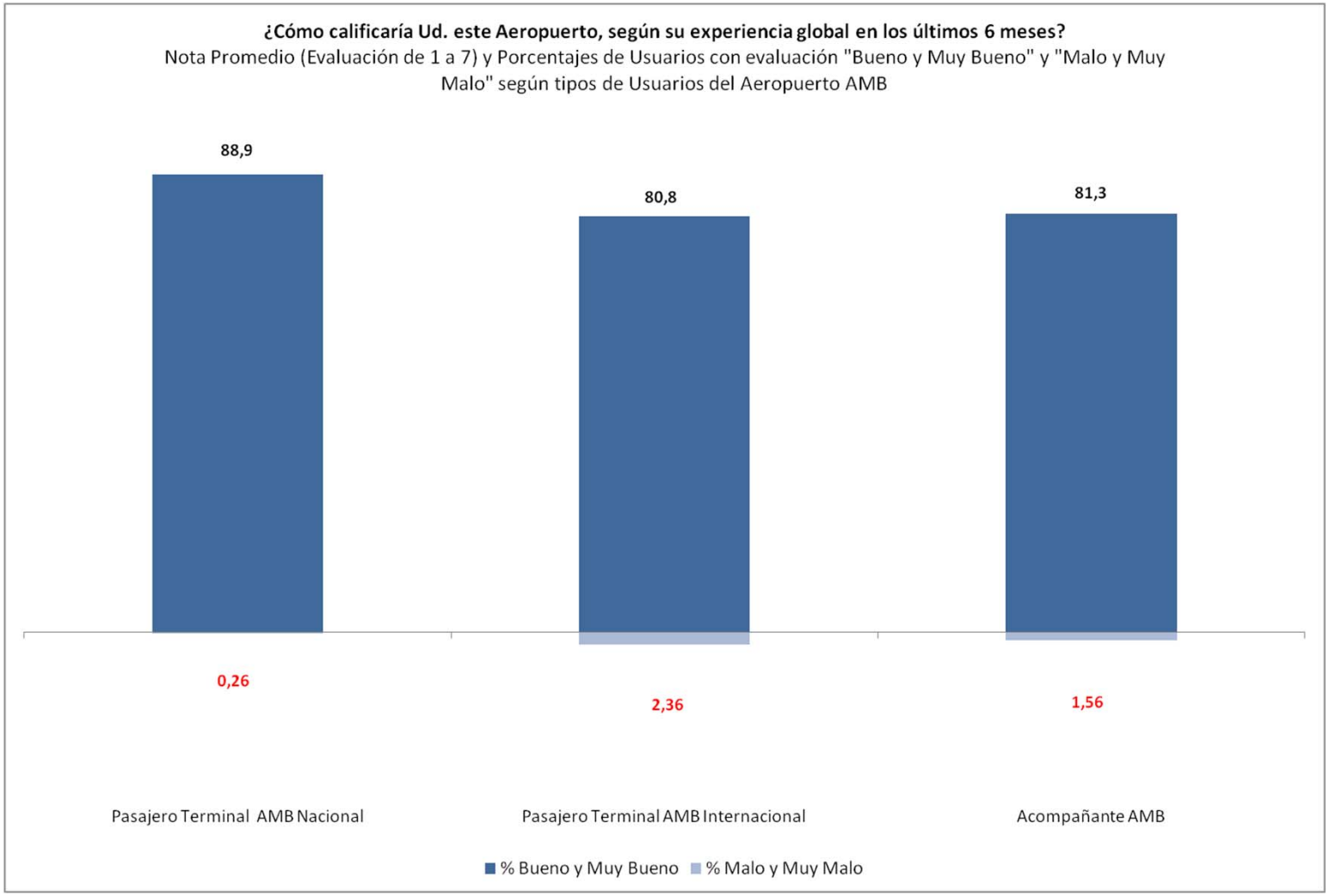
* La diferencia para completar el 100% en cada atributo corresponde al porcentaje de respuestas “Regular”

- Satisfacción y calidad de servicio percibida en AMB.

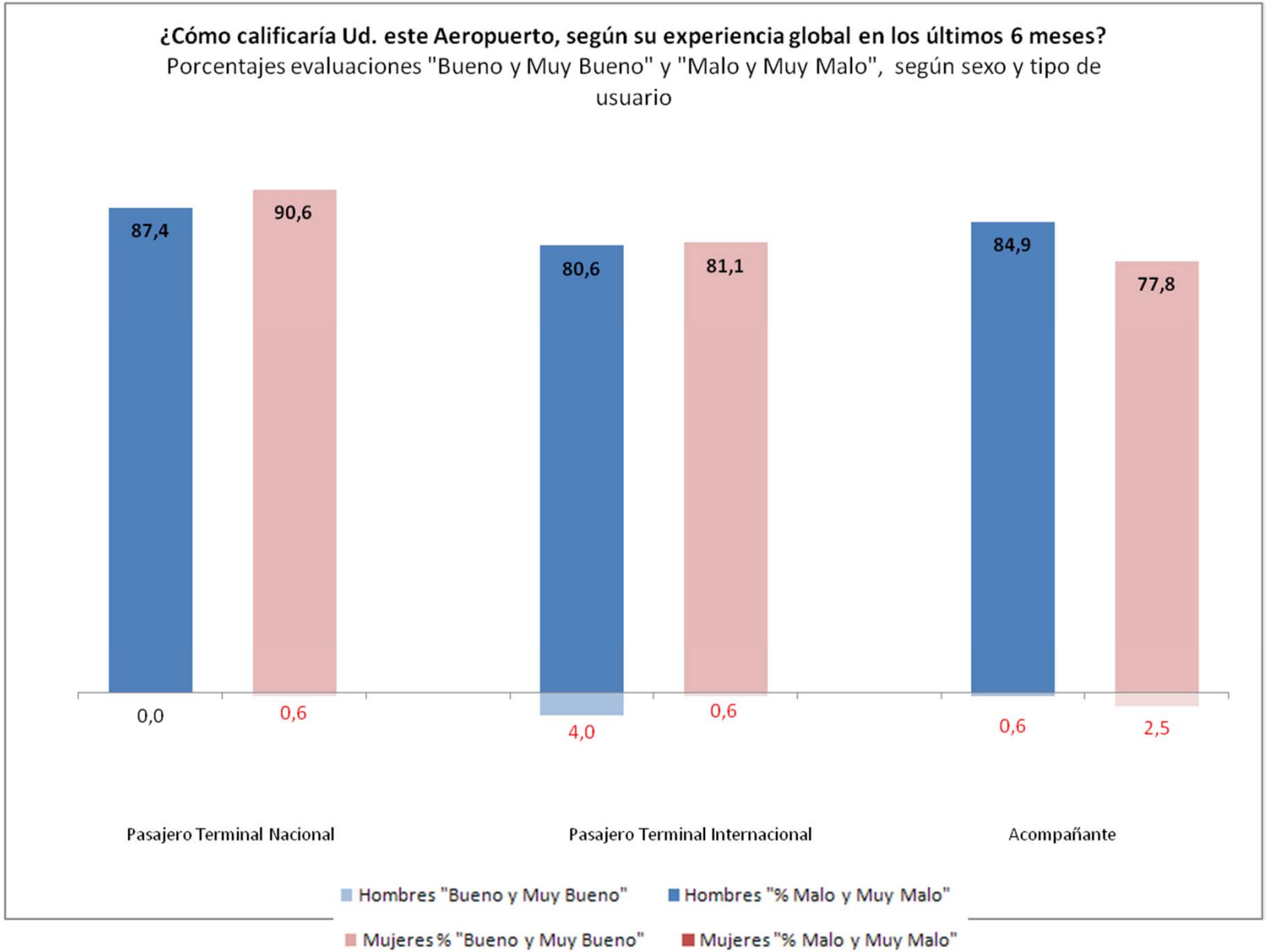
Gobierno de Chile

www.gob.cl

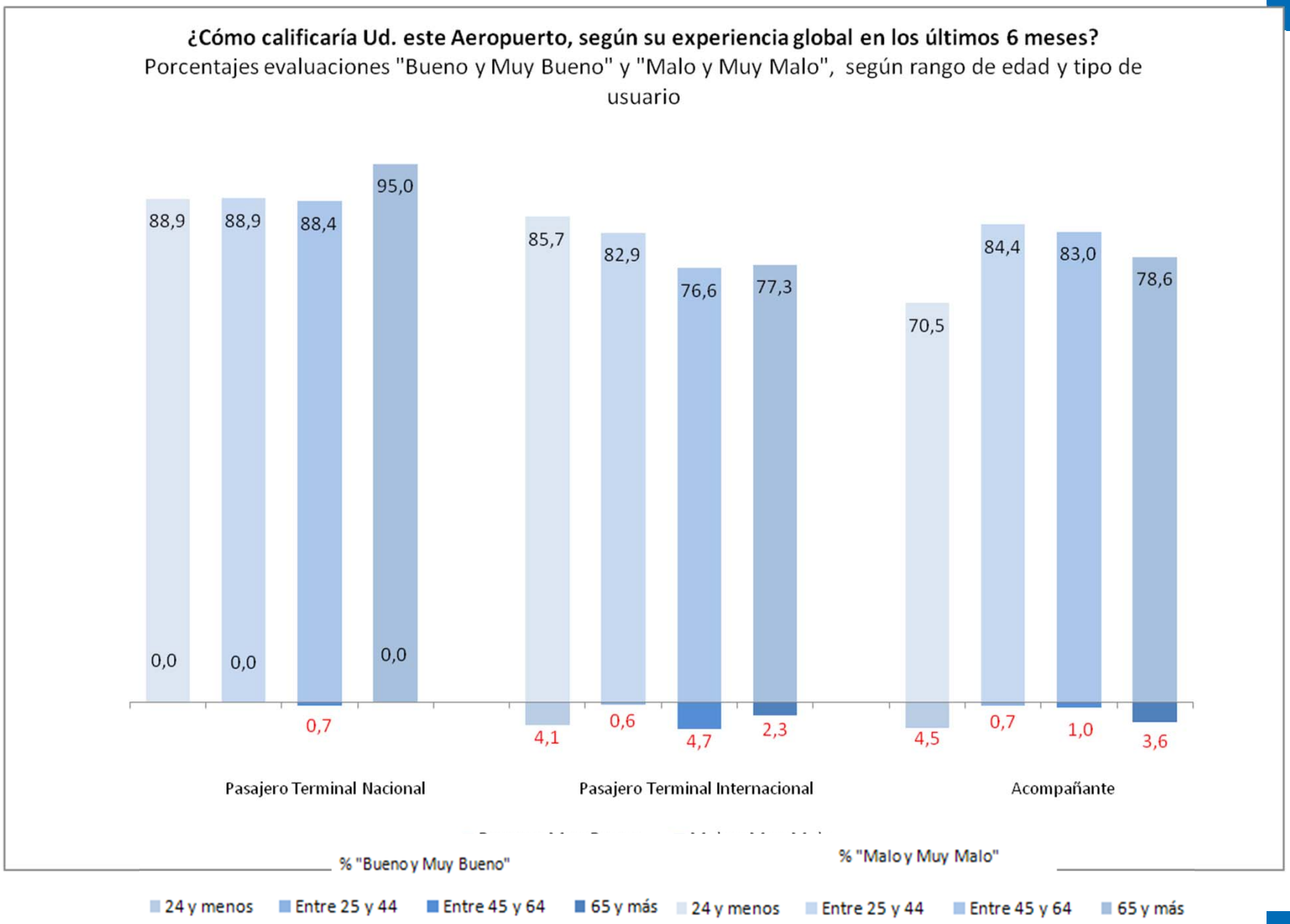
Satisfacción Global de AMB según tipos de usuarios.



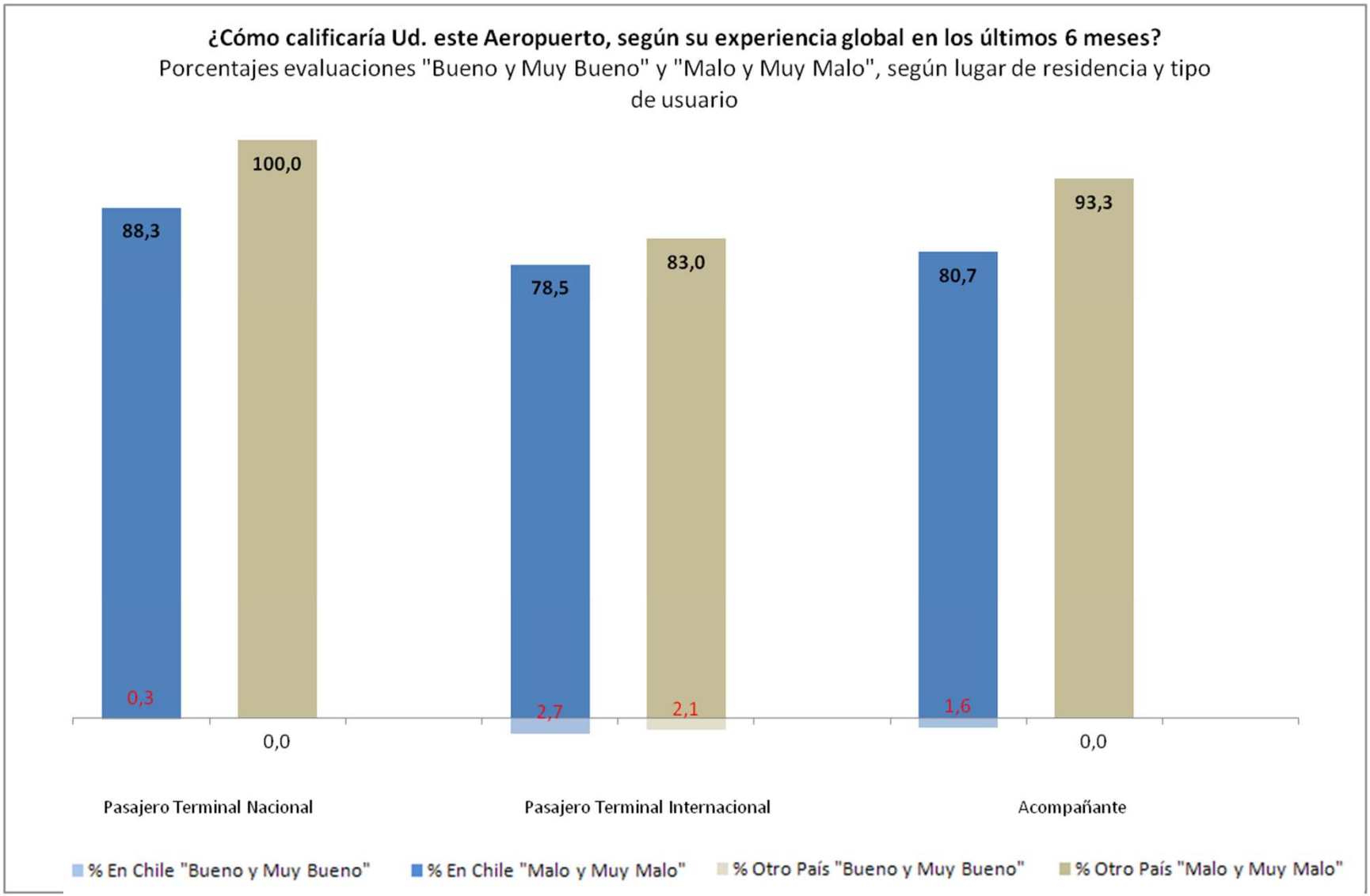
No existe diferencia significativa en la evaluación de satisfacción Global de AMB según género.



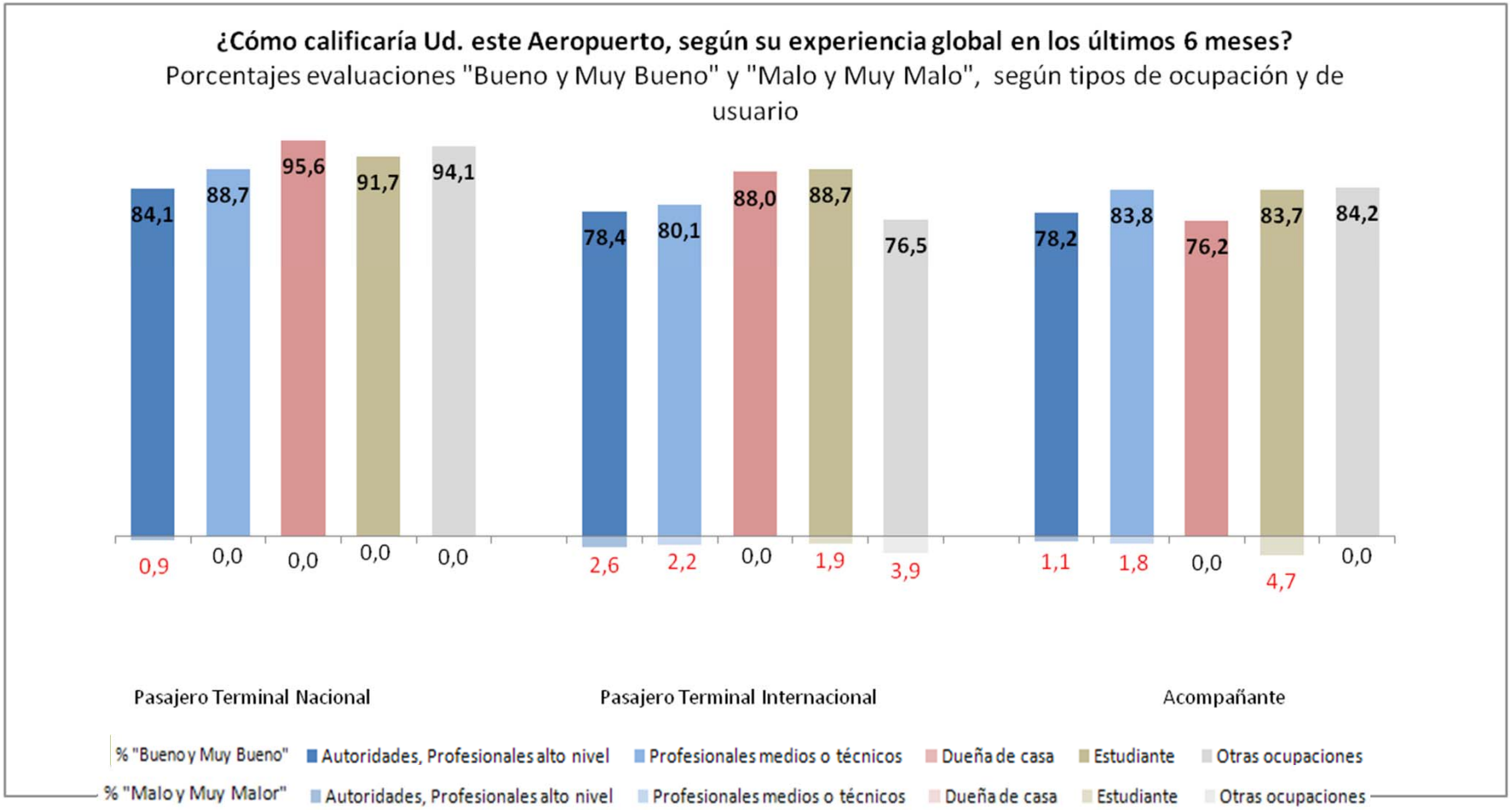
Evaluación de Satisfacción Global AMB por rango etario.



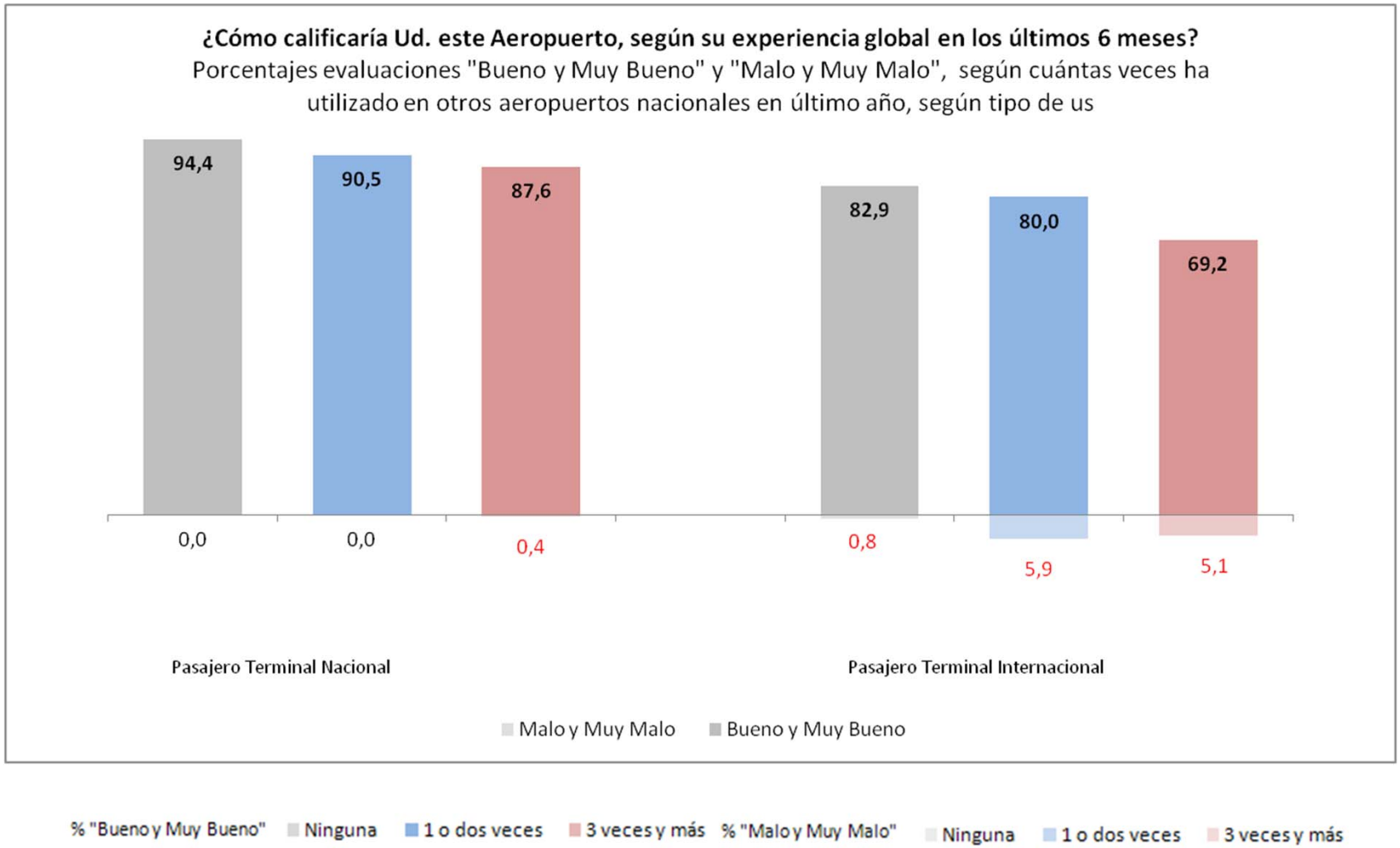
Los extranjeros tienden a evaluar mejor el Aeropuerto AMB.



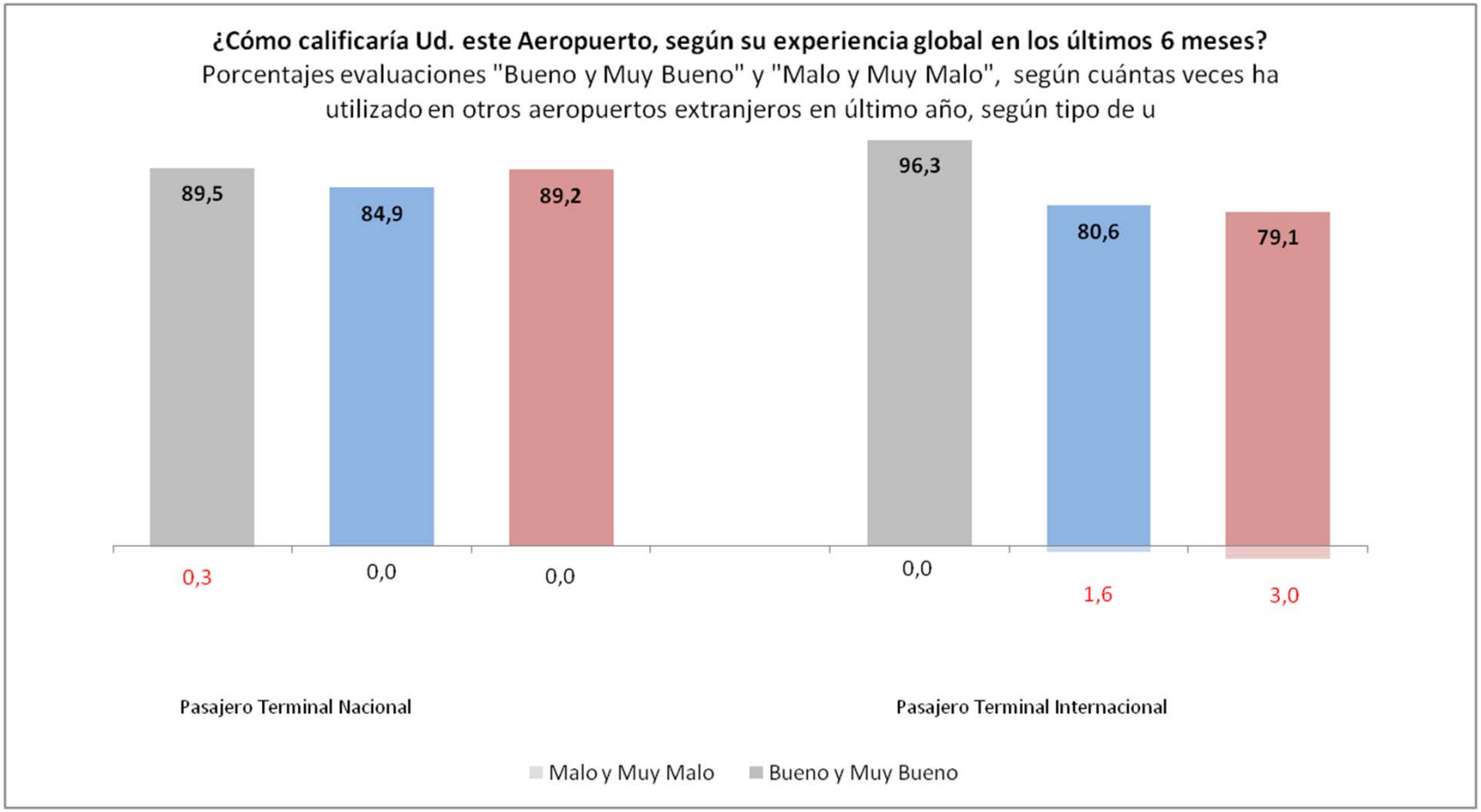
Ejecutivos y profesionales son un poco más exigentes en su evaluación de AMB.



Usuarios con mayor frecuencia de viajes en **aeropuertos nacionales** son más exigentes al evaluar AMB.



Usuarios del terminal internacional con mayor frecuencia de viajes en **aeropuertos extranjeros** son más exigentes al evaluar AMB.



% "Bueno y Muy Bueno" Ninguna 1 o dos veces 3 veces y más % "Malo y Muy Malo" Ninguna 1 o dos veces 3 veces y más

- Plan de Mejoras

Gobierno de Chile

www.gob.cl

Plan de mejoras

Toma de Medidas de Gestión que permitan mejorar los servicios en las concesiones vigentes.

- Revisión del estado actual de los aspectos evaluados deficientemente en concesiones vigentes y toma de medidas de gestión (Por ejemplo, revisión del equipamiento y señales de seguridad).
- Revisión y adecuación de Manuales de Operación y Reglamentos de Servicio respecto de variables evaluadas deficientemente, incentivando la mejora en la calidad de las prestaciones.

Incorporación de la opinión de los usuarios para hacer mejores diseños de los nuevos aeropuertos.

- Nuevas Concesiones en proceso de licitación (El Loa y Cerro Moreno) incorporan aspectos relevados deficientes por usuarios, contemplando mejoras en estándares de baños, espacios, estacionamientos y equipamientos. Lo mismo las próximas licitaciones de AMB y La Florida.
- Por ejemplo en el nuevo proyecto de Aeropuerto de El Loa, el espacio destinado a estacionamiento aumenta desde 3.000 a 30.000 mts^2.

Mejorar los concesiones futuras evaluando incorporar nuevas prestaciones y estándares de servicio requeridos por los usuarios

- Los nuevos proyectos en licitación (Cerro Moreno y El Loa) ya han incorporado en sus contratos exigencias explícitas prestaciones y servicios, en materias como el estado de limpieza, de conservación de infraestructura, disponibilidad de equipos, entre otros.
- Las futuras licitaciones revisarán nuevos estándares de acuerdo a lo que es relevante para los usuarios (por ejemplo introducir estándares en relación al confort térmico y de clima; o sobre las variables que acrecienten la sensación de seguridad en los aeropuertos)

Gracias.

Gobierno de Chile

www.gob.cl