

Experiencia de los pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile



Los aeropuertos son más que simples puntos de tránsito; son escenarios donde convergen emociones, historias y expectativas. En un país como Chile, representan la puerta de entrada para quienes nos visitan y el inicio de nuevas aventuras para quienes viajan al exterior.

En el contexto actual, el proceso migratorio en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez ha sido objeto de atención debido a las demoras y desafíos en la gestión de flujos de pasajeros. Este informe busca retratar un momento en la historia del aeropuerto, marcado por la incorporación de nuevas tecnologías en sus procesos. A través de las vivencias y percepciones de los pasajeros, exploramos el impacto de estos cambios desde una perspectiva que genera insights valiosos para enriquecer su experiencia y responder a las demandas de este contexto en evolución.

Área de Experiencias de Ki Technologies.





Más allá de la coyuntura

El Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago se encuentra en un momento clave de transformación, enfrentando desafíos operativos actuales, como los relacionados con el proceso migratorio, mientras busca adaptarse a nuevas tecnologías y estándares de servicio. Sin embargo, para comprender su verdadera posición, es importante mirar más allá de la coyuntura y situarlo en el contexto de los rankings globales y regionales.



En América Latina, el aeropuerto se posiciona entre los cinco mejores, según rankings recientes, destacando aspectos como infraestructura moderna y accesibilidad.

Aeropuertos mejor calificados en Latinoamérica

Ranking de Skytrax para 2024, con los cinco mejores aeropuertos de Latinoamérica:

1

Aeropuerto Internacional El Dorado, Bogotá, Colombia: Destacado por su eficiencia, limpieza y mejoras en su oferta gastronómica y servicios para viajeros frecuentes.

2

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima, Perú: Reconocido por su excelente servicio al cliente, accesibilidad y variedad de opciones gastronómicas.

3

Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, Quito, Ecuador: Elogiado por su servicio al cliente y limpieza, ofreciendo Wi-Fi gratuito y una amplia variedad de opciones de restauración.

4

Aeropuerto Internacional de Carrasco, Montevideo, Uruguay: Con instalaciones modernas y personal eficiente, ofrece Wi-Fi gratuito y una variedad de tiendas duty-free de alta gama.

5

Aeropuerto Internacional Comodoro Arturo Merino Benítez, Santiago, Chile: Uno de los más grandes de América Latina, con conexiones directas a diversos continentes y recientemente renovado para mejorar la experiencia del pasajero.





A nivel global, los aeropuertos líderes del mundo se caracterizan por experiencias excepcionales centradas en el pasajero, que integran tecnología, diseño funcional y atención impecable. Estos rankings ofrecen una referencia clave para entender cómo Santiago puede continuar evolucionando hacia estándares de excelencia.

Aeropuertos mejor calificados a nivel mundial

Ranking de Skytrax para 2024, con los cinco mejores aeropuertos a nivel mundial:

- 1 Aeropuerto Internacional Hamad (Doha, Catar):** Reconocido por su diseño arquitectónico icónico y servicios de lujo, combina comodidad y eficiencia. Su compromiso con la personalización eleva la experiencia del pasajero.
- 2 Aeropuerto Changi (Singapur):** Destaca por su enfoque en el entretenimiento y el bienestar, ofreciendo espacios verdes, atracciones únicas como el Rain Vortex, y opciones de descanso que redefinen la espera.
- 3 Aeropuerto Internacional de Incheon (Seúl, Corea del Sur):** Famoso por su atención al detalle, proporciona servicios rápidos y confiables, con áreas culturales que conectan a los viajeros con la identidad coreana.
- 4 Aeropuerto Internacional de Haneda (Tokio, Japón):** Conocido por su puntualidad, limpieza impecable y facilidad de conexión. Haneda ofrece una experiencia fluida para viajeros internacionales y nacionales.
- 5 Aeropuerto Internacional de Narita (Tokio, Japón):** Se destaca por su amabilidad y hospitalidad japonesa, además de su eficiente manejo de procesos y una amplia oferta de servicios para todas las necesidades.





Objetivos del estudio

Dado este contexto, los objetivos que nos propusimos para este estudio tienen una mirada amplia, analizando la coyuntura actual desde el contexto de modernización que vive el aeropuerto y cómo estos cambios son asimilados por la población. Buscan capturar una visión integral de la experiencia del pasajero, identificando oportunidades de mejora y generando insights relevantes para inspirar futuras transformaciones.

1

Comprender la experiencia de los pasajeros en el aeropuerto:

Analizar cómo los pasajeros perciben los servicios y la infraestructura del Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile, con énfasis en los factores clave que influyen en su satisfacción y percepción general, especialmente en el contexto de cambios recientes.

2

Identificar oportunidades de mejora en el servicio:

Detectar desafíos y momentos críticos que generan frustraciones o insatisfacción, destacando el impacto de nuevas tecnologías en la experiencia del usuario, y cómo estas son recibidas.

3

Evaluar la percepción de nuevas tecnologías:

Explorar cómo los pasajeros experimentan y valoran el uso de tótems y otros sistemas automatizados, considerando aspectos como accesibilidad, facilidad de uso y contribución a la eficiencia del proceso.

4

Generar ideas basados en experiencias vividas:

Proporcionar hallazgos significativos desde una mirada cualitativa que permita identificar patrones y oportunidades para optimizar la experiencia del pasajero, con un enfoque que aporte valor a la conversación sobre la experiencia aeroportuaria en el ámbito latinoamericano.

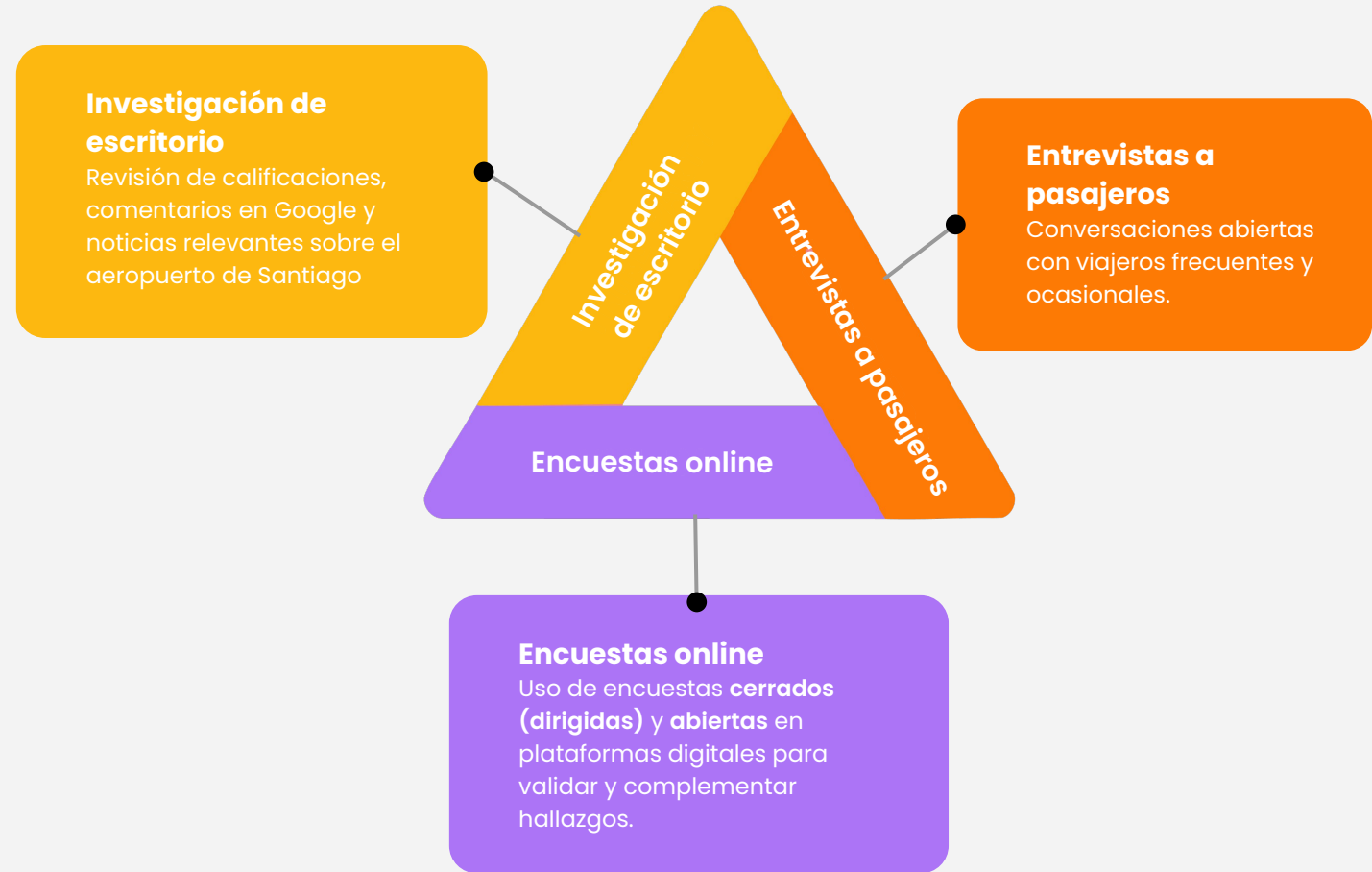


Metodología

Triangulación de métodos:

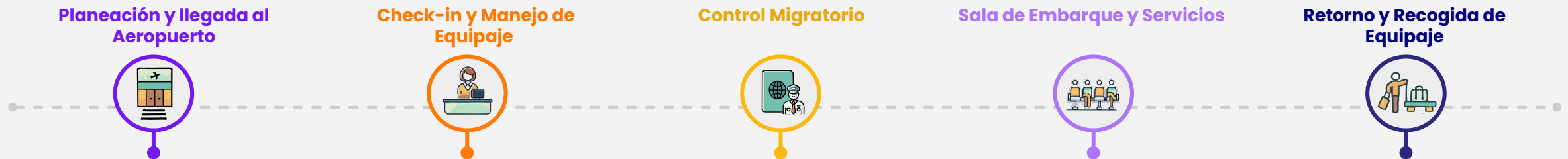
Para entender una realidad compleja, es esencial abordarla desde múltiples perspectivas. Este estudio utiliza una combinación de fuentes y métodos (investigación de escritorio, entrevistas a pasajeros, encuestas abiertas y cerradas) que permiten analizar cada enfoque de manera individual y posteriormente cruzarlos para lograr una visión integral y enriquecedora.

Mientras que las metodologías cuantitativas proporcionan datos numéricos para medir tendencias y patrones, el enfoque cualitativo profundiza en las experiencias, percepciones y contextos de los pasajeros, ofreciendo una comprensión más rica y detallada. La triangulación de estas herramientas permite validar hallazgos, identificar convergencias y detectar discrepancias entre diferentes fuentes, generando un análisis robusto y útil para la toma de decisiones estratégicas.



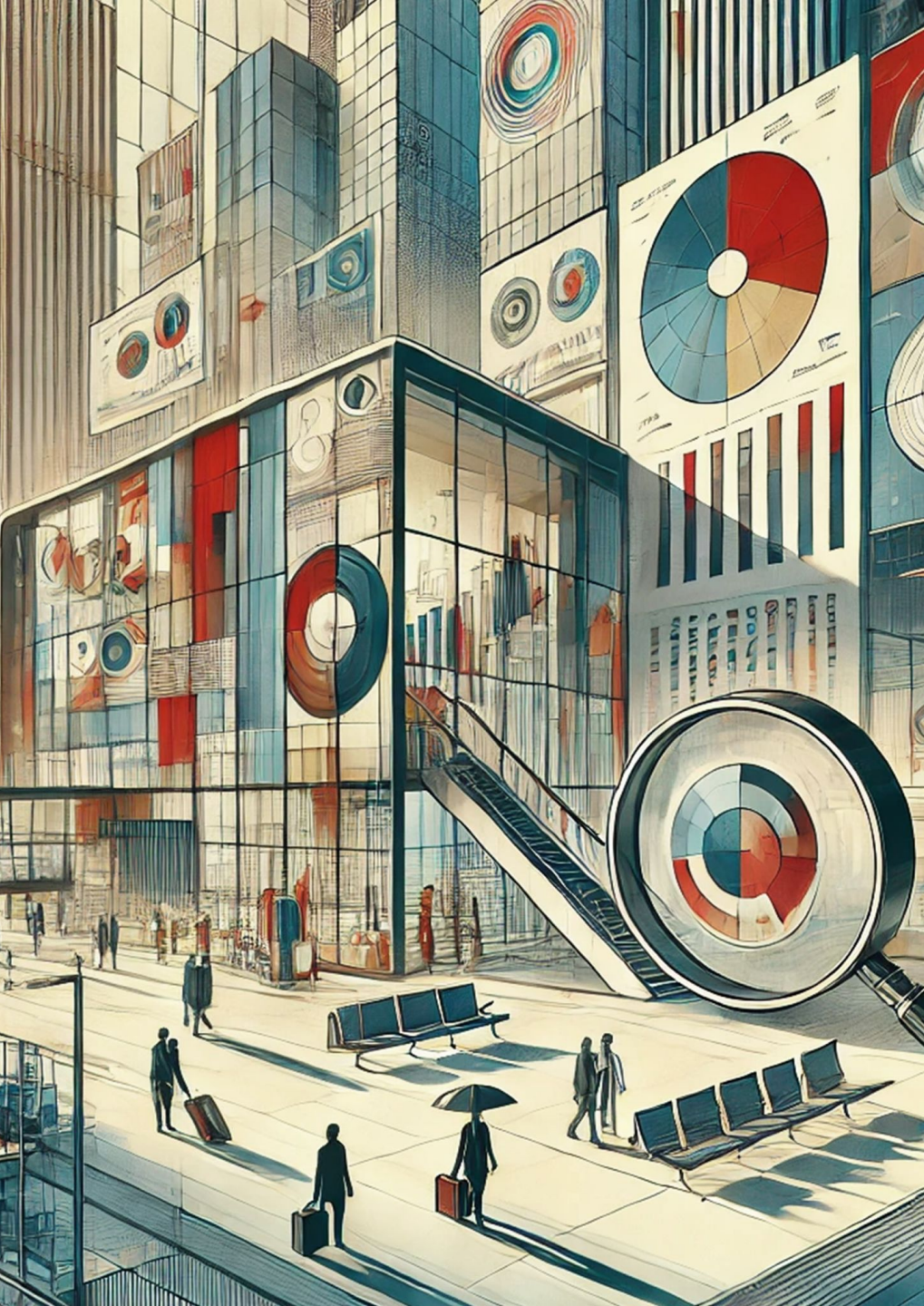
Momentos clave en el viaje del pasajero

A partir de los patrones identificados en las distintas fuentes de información, reconocemos que estos son los momentos clave que estructuran la experiencia del pasajero en el aeropuerto. Cada uno de ellos representa etapas críticas donde se generan interacciones, emociones y aprendizajes significativos.



Índice

-○ Introducción
-○ Objetivos
-○ Metodología de investigación
-○ Momentos clave del viaje del pasajero
-○ Desarrollo de la investigación sobre el aeropuerto de Santiago
 -● Investigación de escritorio
 -○ Análisis de Calificaciones en Google
 -○ Análisis de Noticias Relevantes
 -○ Momentos clave del viaje del pasajero relacionado con la investigación de escritorio
 -○ Matriz de emociones
 -● Entrevistas a pasajeros
 -○ Perfiles de los entrevistados
 -○ Relatos de las experiencias
 -○ Análisis de las experiencias
 -○ Momentos clave del viaje del pasajero relacionado con las entrevistas
 -○ Matriz de emociones
 -● Encuestas online
 -○ Encuesta abierta woku
 -○ Análisis de la encuesta woku
 -○ Momentos Clave del viaje del pasajero relacionados con la encuesta
 -○ Encuesta dirigida
 -○ Análisis de la encuesta dirigida
 -○ Momentos Clave del viaje del pasajero relacionados con la encuesta
 -○ Matriz de emociones
-○ Conclusiones finales
 -● Consolidado de los momentos clave del viaje del pasajero
 -● Conclusiones y cruces finales
 -● Cómo gestionar las emociones
-○ Transformemos las emociones



Desarrollo de la investigación

En este desarrollo de la investigación, se abordará un análisis integral de la experiencia de los pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile, utilizando diversas metodologías de recolección de datos. Se combinarán tres enfoques clave: Investigación de Escritorio, Entrevistas a Pasajeros y Encuestas Online. Cada uno de estos enfoques contribuye a ofrecer una visión detallada y multidimensional de los momentos clave del viaje, las emociones involucradas y las percepciones de los pasajeros.

La Investigación de escritorio incluye el análisis de calificaciones en Google y noticias relevantes, permitiendo capturar las opiniones del público general y los aspectos destacados por los medios de comunicación.

Las Entrevistas a pasajeros profundizan en experiencias personales a través de relatos directos, identificando patrones emocionales y puntos de mejora específicos.

Las Encuestas online combinan preguntas abiertas y cerradas para obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos, permitiendo una mayor comprensión de los aspectos críticos que afectan a los pasajeros del aeropuerto.

A través de estos enfoques, se podrá obtener una imagen completa de los factores que influyen en la experiencia de los pasajeros, con el objetivo de identificar áreas de mejora y destacar los puntos fuertes del Aeropuerto Internacional de Santiago.



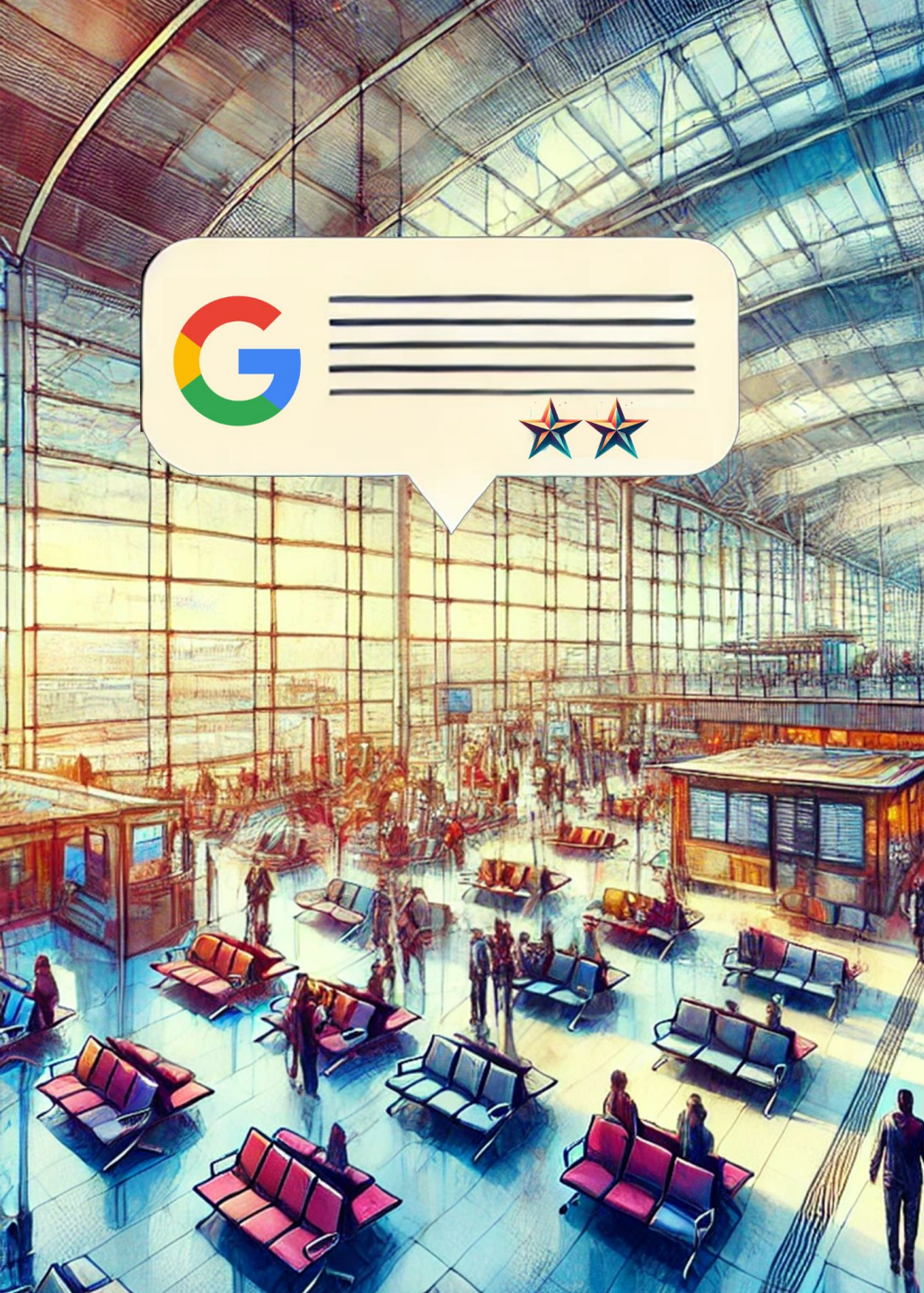
Investigación de escritorio

1. Resultados clave:

- Calificaciones promedio en Google, con un análisis de temas recurrentes como los desafíos tecnológicos y las demoras en el control migratorio.
- Principales noticias relacionadas con el aeropuerto en los últimos tres meses, con un énfasis en los problemas reportados en el uso de tótems de autoatención y la gestión en el control migratorio.

"Partimos revisando qué se dice del Aeropuerto Internacional de Santiago en el entorno digital. Analizamos calificaciones en Google, noticias recientes y comentarios de pasajeros, explorando cómo diversos factores, incluidas las nuevas tecnologías, influyen en la experiencia del pasajero. Este análisis nos permitió identificar áreas críticas para profundizar y extraer métricas cualitativas de actitud."





1. Calificaciones en Google

El análisis de comentarios en Google se realizó con el propósito de comprender las percepciones espontáneas y directas de los pasajeros del Aeropuerto Internacional de Santiago. Esta plataforma, al permitir opiniones abiertas y calificaciones públicas, ofrece un espacio valioso para identificar fortalezas, debilidades y tendencias en la experiencia del pasajero.

A través de la revisión de un amplio número de reseñas, se exploraron temas recurrentes como la modernidad de la infraestructura, la limpieza de los espacios, la calidad de los servicios, y las áreas críticas como los tiempos de espera, señalización y costos. Este análisis proporciona un reflejo auténtico de cómo los pasajeros valoran su paso por el aeropuerto, ayudando a priorizar áreas de mejora y destacar aquellos aspectos que generan mayor satisfacción.

Calificaciones Promedio en Google

La gente suele mencionar

525 Señalética
208 Migración
117 Filas

62 Salones
34 Demora
30 Aglomeración



Promedio General y Distribución



Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Tendencias

Los pasajeros destacan aspectos positivos como la modernidad de las instalaciones y la limpieza.

Las críticas más frecuentes están relacionadas con problemas operativos específicos, como los tiempos de espera en migración y el funcionamiento inconsistente de los tótems.

Comentarios positivos

Limpieza y modernidad del aeropuerto son frecuentemente mencionadas como fortalezas.

Diversidad de servicios disponibles, especialmente en áreas como el Duty Free y las salas VIP.



Algunos comentarios positivos:



Manuel Guevara



Muy bonito aunque muy grande, deben irse con tiempo de anticipación para que puedan estar en sus puertas de embarque a tiempo, estén pendientes a las pantallas y todo organizado.

Maribel Diaz



Que belleza de Aeropuerto y lo continúan expandiendo, lo único es que si llegas entre las 6 30 am el servicio de restaurantes es limitado por el cambio de turno, en el Aeropuerto Nacional, y hay muy pocas opciones.

candelaria moyano



Tiene ese bus gratuito que te saca del aeropuerto y te deja en una parada de micro/bus. Yo creo que la opción más barata más allá de que esta es gratis, es turbus que te deja en la estación del metro pajaritos

Cristián Weissmann



La terminal 2 (Internacional) está en el estándar de las grandes ciudades. Variedad de tiendas y un sistema de auto atención para chilenos en policía Internacional, expedito y simple de realizar

Calificaciones Promedio en Google

La gente suele mencionar

525 Señalética
208 Migración
117 Filas

62 Salones
34 Demora
30 Aglomeración



Promedio General y Distribución



Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Aspectos Tecnológicos:

- Los tótems de autoatención en control migratorio generan frustración debido a fallas técnicas.
- Falta de personal capacitado para asistir en el uso de estas tecnologías.

Demoras en Procesos Críticos:

- Control migratorio y check-in son los puntos más mencionados por los pasajeros como áreas de mejora.
- Se percibe un desbalance entre la automatización y la atención personalizada.

Comparativa con otros aeropuertos de la región

Calificaciones similares a las de aeropuertos regionales, pero con una mayor proporción de críticas hacia las nuevas tecnologías.



Algunos comentarios con calificaciones negativas:



Yami S



No puede ser que tardas más de 1 hora y media para hacer migraciones. Si no quieren pagar a más personas, pongan máquinas o busquen una solución solución!!
Cada vez que he llegas te encuentras con una fila de 300 personas ?
Parece que Los vuelos vienen de "sorpresa" no se dan cuenta que no pueden tener 4 personas atendiendo

Samanta M MEDINA






De los peores aeropuertos que conozco para controles migratorios. Vengo varias veces en el año a Chile y siempre es lo mismo: entre 1.30 hs y 1:45 hs de espera para control migratorio. No pueden hacer perder el tiempo así a una persona, ni hablar que perdí dos vuelos y nadie se hizo cargo. Me parece vergonzoso, ineficiente y completamente mal organizado.

Mariano



Siempre igual..nunca cambia. Hacen siempre esperar a los extranjeros horas! Tratan a los pasajeros con odio. Siempre la recibida es un cachetazo, paciencia y a esperar.

Calificaciones Promedio en Google

<div><div><div><div>Aeropuerto Internacional El Dorado (Bogotá)</div><div></div></div><div><div>Promedio General y Distribución</div><div></div><div><div>Calificación promedio: 4.6 con 116,444 opiniones al 7 de enero de 2024</div></div><div><div><div>863</div><div>Bioseguridad</div></div><div><div>477</div><div>Migración</div></div><div><div>58</div><div>Biometria</div></div><div><div>51</div><div>La Capital</div></div><div><div>27</div><div>Notaría</div></div></div><div><div>El Aeropuerto El Dorado de Bogotá sobresale por su moderna infraestructura y servicio premiado, pero enfrenta críticas por congestión y precios altos en sus comercios.</div></div></div></div></div>	<div><div><div><div>Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Lima)</div><div></div></div><div><div>Promedio General y Distribución</div><div></div><div><div>Calificación promedio: 4.3 con 46,216 opiniones al 7 de enero de 2024</div></div><div><div><div>414</div><div>Ingreso</div></div><div><div>151</div><div>Bioseguridad</div></div><div><div>153</div><div>Migraciones</div></div><div><div>36</div><div>Mangas</div></div><div><div>34</div><div>Medidas de seguridad</div></div></div><div><div>El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima destaca por su moderna infraestructura y conectividad, pero enfrenta críticas por congestión y precios altos en comercios, equilibrando fortalezas con áreas de mejora operativa.</div></div></div></div></div>	<div><div><div><div>Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (Quito)</div><div></div></div><div><div>Promedio General y Distribución</div><div></div><div><div>Calificación promedio: 4.6 con 13,748 opiniones al 7 de enero de 2024</div></div><div><div><div>92</div><div>Seguro</div></div><div><div>54</div><div>Bioseguridad</div></div><div><div>28</div><div>Ingreso</div></div><div><div>25</div><div>Migración</div></div><div><div>20</div><div>Centro Comercial</div></div></div><div><div>El Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito destaca por su moderna infraestructura y eficiencia operativa, aunque algunos pasajeros señalan como áreas de mejora la distancia al centro de la ciudad y los costos de transporte.</div></div></div></div></div>	<div><div><div><div>Aeropuerto Internacional de Carrasco (Montevideo)</div><div></div></div><div><div>Promedio General y Distribución</div><div></div><div><div>Calificación promedio: 4.6 con 87,33 opiniones al 7 de enero de 2024</div></div><div><div><div>117</div><div>Moderno</div></div><div><div>67</div><div>Migraciones</div></div><div><div>35</div><div>Funcionarios</div></div><div><div>31</div><div>Práctico</div></div><div><div>20</div><div>Orgullo</div></div></div><div><div>El Aeropuerto Internacional de Carrasco es valorado por su infraestructura moderna y servicios eficientes, reconocido como uno de los mejores de Sudamérica, aunque aún trabaja en recuperar su nivel en la recuperación del tráfico de pasajeros tras la pandemia.</div></div></div></div></div>
--	---	---	---

Análisis de las calificaciones en Google

Percepciones y Emociones Críticas



A partir del análisis de las calificaciones en Google, se han identificado métricas cualitativas clave que reflejan las percepciones y emociones predominantes de los pasajeros, destacando tanto oportunidades como desafíos para mejorar la experiencia aeroportuaria:

1. **Satisfacción General:** Los pasajeros valoran la modernidad y limpieza de las instalaciones, pero señalan demoras en procesos operativos como un área crítica a resolver.
2. **Confianza en la Tecnología:** La aceptación de sistemas automatizados depende de su funcionalidad y soporte. Fallas en tótems de autoatención y falta de asistencia generan desconfianza.
3. **Expectativas Frente a los Procesos:** La eficiencia en procesos como check-in y migración aún no cumple completamente las expectativas de los pasajeros.
4. **Frustración y Estrés:** Largas filas, demoras inesperadas y percepción de falta de personal incrementan la insatisfacción en momentos clave.
5. **Empatía Percibida:** La experiencia de los pasajeros podría mejorar significativamente con un enfoque más empático en la atención al cliente.
6. **Percepción del Valor:** Los pasajeros evalúan si los servicios ofrecidos justifican los costos percibidos y si la experiencia general cumple con sus expectativas.

Emociones asociadas



- **Satisfacción:** Representa una evaluación equilibrada de lo positivo y negativo de la experiencia.
- **Desconfianza:** Surge cuando las fallas en los sistemas automatizados generan inseguridad en los pasajeros.
- **Decepción:** Refleja la brecha entre lo esperado y lo experimentado en términos de eficiencia.
- **Frustración:** Provocada por largas filas y demoras inesperadas.
- **Aprecio:** Surge cuando los pasajeros perciben una atención empática hacia sus necesidades.
- **Duda:** Refleja la incertidumbre sobre si la experiencia global justifica el costo percibido.

2. Noticias sobre el Aeropuerto de Santiago

El análisis de noticias se centró en identificar cómo los medios de comunicación reportan las experiencias y desafíos relacionados con el Aeropuerto Internacional de Santiago. A través de una revisión de artículos recientes, se abordaron temas como la implementación de nuevas tecnologías, la gestión de los tiempos de espera y la percepción de la modernidad en su infraestructura.

Los medios han destacado tanto avances como áreas críticas, señalando problemas en los tótems de autoservicio, largas filas en migración y costos elevados en servicios complementarios. Este análisis ofrece una visión contextualizada de los principales puntos de atención para el aeropuerto, reflejando las percepciones públicas sobre su funcionamiento y servicios.

Noticias relevantes sobre el Aeropuerto de Santiago



Editorial La Tercera

Problemas en aeropuerto de Santiago: grave daño a la imagen de Chile

OPINIÓN

Editorial

Aeropuerto

...

15 NOV 2024 08:30 PM

La ilegal movilización de funcionarios de la DGAC, a lo que se suman las quejas por los incomprensibles problemas del nuevo sistema de autoatención migratoria, constituyen graves retrocesos.

AVIACIONLINE

El aeropuerto de Santiago de Chile finaliza 2024 con récord de movimiento anual de pasajeros

3 de enero de 2025 [Fuente](#)



LATERCERA

Gremio de aerolíneas denuncia una "crisis" en el aeropuerto de Santiago tras demoras en los controles migratorios

23 de diciembre de 2024 [Fuente](#)



biobiochile.cl

"Una crisis": líneas aéreas piden medidas urgentes ante largas filas en Aeropuerto de Santiago

23 de diciembre de 2024 [Fuente](#)



Noticias relevantes sobre el Aeropuerto de Santiago

Las noticias recientes destacan los desafíos relacionados con la implementación de nuevas tecnologías, como los tótems de autoatención en el control migratorio, y los problemas asociados a largas filas y demoras. Además, se reporta una creciente insatisfacción entre los pasajeros debido a estos inconvenientes.

- 1. **Impacto de los tótems de autoatención:** Las noticias destacan las críticas relacionadas con el funcionamiento inconsistente de estas tecnologías y la falta de personal de apoyo, lo que ha incrementado los tiempos de espera en migración.
- 2. **Gestión de flujos de pasajeros:** Durante períodos de alta demanda, se reporta una organización insuficiente, lo que agrava la experiencia de los pasajeros.
- 3. **Percepción pública mixta:** Aunque las instalaciones modernas son valoradas, los problemas operativos han disminuido la satisfacción general de los pasajeros.

La cobertura mediática refleja una preocupación constante sobre los problemas operativos en el aeropuerto. Las noticias destacan tanto los avances como los desafíos, proporcionando una visión valiosa para entender las áreas críticas de mejora.

Marca Chile

Aeropuerto de Santiago rompe récord: 25 millones de pasajeros en 2024

17 de diciembre de 2024 [Fuente](#)



Contacto News

Aeropuerto de Santiago rompe récord de viajes con mascotas

18 de diciembre de 2024 [Fuente](#)



Ladevi.info

Turkish Airlines inicia sus vuelos a Santiago de Chile

19 de diciembre de 2024 [Fuente](#)



Análisis de noticias relevantes sobre el Aeropuerto de Santiago

Percepciones y Emociones Críticas



A partir del análisis de las noticias de prensa, hemos identificado métricas que reflejan percepciones y emociones críticas sobre el aeropuerto.

1. **Frustración por Largas Filas y Demoras:** Los pasajeros han expresado su **frustración** debido a las extensas esperas en los controles migratorios y de seguridad, especialmente durante períodos de alta demanda.
2. **Desconfianza en Nuevas Tecnologías:** La implementación de sistemas de autoatención, como los kioscos automatizados de la PDI, ha sido criticada por su mal funcionamiento, generando **desconfianza** entre los pasajeros.
3. **Percepción de Ineficiencia Operativa:** Las críticas apuntan a una gestión ineficiente en el aeropuerto, evidenciada por la falta de personal adecuado y la mala organización en momentos de alta afluencia, provocando **insatisfacción** en los pasajeros.
4. **Impacto Negativo en la Imagen del País:** Los problemas del aeropuerto afectan la percepción internacional de Chile, considerando al aeropuerto como una puerta de entrada clave, lo que genera **preocupación** sobre la reputación del país.
5. **Reacciones de las Aerolíneas:** Las líneas aéreas han manifestado su **alarma** por la situación en el aeropuerto, calificándola de "crisis" y solicitando medidas urgentes para mejorar la experiencia de los pasajeros.


Emociones asociadas




- **Frustración:** Las extensas esperas generan un fuerte sentimiento de incomodidad y molestia entre los pasajeros.
- **Desconfianza:** Las fallas técnicas y la falta de asistencia provocan inseguridad y escepticismo hacia las soluciones tecnológicas.
- **Insatisfacción:** La falta de personal y organización lleva a los pasajeros a experimentar decepción respecto al nivel de servicio.
- **Preocupación:** Los problemas operativos generan inquietud por la percepción internacional de Chile.
- **Alarma:** Las aerolíneas expresan una sensación de urgencia y alerta ante los impactos negativos en la experiencia de los pasajeros.

Calificaciones Promedio de la investigación de escritorio

Promedio General y Distribución





Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Tendencias

Los pasajeros destacan aspectos positivos como la modernidad de las instalaciones y la limpieza.

Las críticas más frecuentes están relacionadas con problemas operativos específicos, como los tiempos de espera en migración y el funcionamiento inconsistente de los tótems.

Comentarios positivos

Limpieza y modernidad del aeropuerto son frecuentemente mencionadas como fortalezas.

Diversidad de servicios disponibles, especialmente en áreas como el Duty Free y las salas VIP.



Planeación y Llegada al Aeropuerto

**Algunos comentarios positivos:**

"Muy espacioso, la gente en general está bastante dispuesta a ayudarte."

"La amplitud del aeropuerto y el buen acceso a la información."

**Fortalezas**

- espacios amplios.
- personal amable.
- información accesible.

**Emociones asociadas:**

- tranquilidad
- confianza
- seguridad

**Comentarios con oportunidades de mejora:**

"Solo falta un poco de claridad por dónde dirigirse para Policía Internacional, es fácil perderse."

"Los estacionamientos son muy caros y la logística no siempre es eficiente."

**Dolores**


- señalética confusa.
- estacionamiento costoso.
- logística deficiente.


**Emociones asociadas:**

- confusión
- frustración
- estrés

Calificaciones Promedio de la investigación de escritorio

Promedio General y Distribución





Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Tendencias

Los pasajeros destacan aspectos positivos como la modernidad de las instalaciones y la limpieza.

Las críticas más frecuentes están relacionadas con problemas operativos específicos, como los tiempos de espera en migración y el funcionamiento inconsistente de los tótems.

Comentarios positivos

Limpieza y modernidad del aeropuerto son frecuentemente mencionadas como fortalezas.

Diversidad de servicios disponibles, especialmente en áreas como el Duty Free y las salas VIP.



Check in y maneja de equipaje



Algunos comentarios positivos:

"Todo expedito. Buena seguridad. Me gusta el espacio de duty free y también los comercios de comida que hay."

"Check-in rápido y sin problemas, las filas avanzaban de manera eficiente."

Fortalezas destacadas:

Fortalezas



- proceso expedito.
- seguridad eficiente.

Emociones asociadas:

Emociones



- satisfacción
- alivio
- placer



Comentarios con oportunidades de mejora:

"Las máquinas de autoservicio se quedan detenidas en un proceso y dejan de funcionar."

"El check-in automático no reconoce menores, lo que me obliga a hacer filas largas."

Dolores detectados:

Dolores



- fallas tecnológicas.
- poca asistencia.
- reconocimiento limitado.

Emociones asociadas:


Emociones




- frustración
- inseguridad
- insatisfacción

Calificaciones Promedio de la investigación de escritorio

Promedio General y Distribución





Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Tendencias


Los pasajeros destacan aspectos positivos como la modernidad de las instalaciones y la limpieza.


Las críticas más frecuentes están relacionadas con problemas operativos específicos, como los tiempos de espera en migración y el funcionamiento inconsistente de los tótems.

Comentarios positivos

Limpieza y modernidad del aeropuerto son frecuentemente mencionadas como fortalezas.

Diversidad de servicios disponibles, especialmente en áreas como el Duty Free y las salas VIP.

**Control migratorio**


**Algunos comentarios positivos:**

"El proceso de migración fue rápido y eficiente."

"El personal en migración mostró buena disposición."

Fortalezas destacadas:


Fortalezas




- procesos ágiles.
- personal colaborativo.

Emociones asociadas:

Emociones



- alivio
- gratitud


**Comentarios con oportunidades de mejora:**

"Las filas en Policía Internacional son excesivamente largas, llegando a demorar más de 2 horas."

"La atención en las casetas de migración es limitada, muchas veces solo hay dos o tres operativas de 20 disponibles."

Dolores detectados:


Dolores




- filas largas.
- casetas insuficientes.
- trato frío.

Emociones asociadas:

Emociones




- frustración
- impaciencia
- desconfianza

 Ki Technologies

Calificaciones Promedio de la investigación de escritorio

Promedio General y Distribución



★★★★★

Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Tendencias

Los pasajeros destacan aspectos positivos como la modernidad de las instalaciones y la limpieza.
Las críticas más frecuentes están relacionadas con problemas operativos específicos, como los tiempos de espera en migración y el funcionamiento inconsistente de los tótems.

Comentarios positivos

Limpieza y modernidad del aeropuerto son frecuentemente mencionadas como fortalezas.
Diversidad de servicios disponibles, especialmente en áreas como el Duty Free y las salas VIP.



Sala de Embarque y Servicios

Algunos comentarios positivos:

"El duty free tiene una buena variedad de opciones."

"Moderno y con buena señalética; la experiencia en general es positiva."

Fortalezas destacadas:

Fortalezas



- variedad duty free.
- instalaciones modernas.
- señalización clara.

Emociones asociadas:

Emociones



- curiosidad
- admiración
- seguridad

Comentarios con oportunidades de mejora:

"Los precios de los restaurantes son elevados, y no hay suficientes lugares para cargar el celular."

"La mayoría de las personas terminan durmiendo en el suelo porque los asientos no son cómodos."

Dolores detectados:

Dolores



- precios elevados.
- pocos enchufes.
- asientos incómodos.

Emociones asociadas:

Emociones





- insatisfacción
- molestia
- incomodidad

 Ki Technologies

Calificaciones Promedio de la investigación de escritorio

Promedio General y Distribución





Calificación promedio: 4.3 con 47,767 opiniones al 7 de enero de 2024

Tendencias

Los pasajeros destacan aspectos positivos como la modernidad de las instalaciones y la limpieza.

Las críticas más frecuentes están relacionadas con problemas operativos específicos, como los tiempos de espera en migración y el funcionamiento inconsistente de los tótems.

Comentarios positivos

Limpieza y modernidad del aeropuerto son frecuentemente mencionadas como fortalezas.

Diversidad de servicios disponibles, especialmente en áreas como el Duty Free y las salas VIP.



Retorno y recogida de equipaje



Algunos comentarios positivos:

"El servicio fue excelente en migración y en la recogida de equipaje, todo funcionó como se esperaba."

Fortalezas destacadas:

Fortalezas



- migración eficiente.
- operaciones puntuales.

Emociones asociadas:

Emociones



- alivio
- confianza



Comentarios con oportunidades de mejora:

"El tiempo de espera para recoger equipaje es demasiado largo, especialmente en vuelos internacionales."

"Las pantallas no siempre comunican claramente dónde se encuentra cada equipaje."

Dolores detectados:

Dolores



- retrasos equipaje.
- información confusa.
- falta de asistencia.

Emociones asociadas:

Emociones



- ansiedad
- confusión
- desamparo

 Ki Technologies

Momentos clave del viaje del pasajero – Investigación de escritorio

Este viaje emocional, basado en las conclusiones de la investigación de escritorio, explora las experiencias y emociones que viven los pasajeros en los cinco puntos de contacto clave del aeropuerto. A través de cada etapa, analizaremos cómo los servicios y el entorno influyen en su percepción y bienestar.



Matriz de emociones por metodología

Momentos del Viaje	Investigación de escritorio		Entrevistas a pasajeros	Encuestas abierta y cerrada
 Experiencia en general	<ul style="list-style-type: none">-- satisfacción-- aprecio	<ul style="list-style-type: none">-- desconfianza-- decepción-- frustración-- duda-- insatisfacción-- preocupación-- alarma		
 Planeación y Llegada al Aeropuerto	<ul style="list-style-type: none">-- comodidad	<ul style="list-style-type: none">-- descontento-- indignación.		
 Check-in y Manejo de Equipaje	<ul style="list-style-type: none">-- satisfacción-- confianza	<ul style="list-style-type: none">-- confusión-- incomodidad		
 Control Migratorio	<ul style="list-style-type: none">-- satisfacción-- alivio	<ul style="list-style-type: none">-- ansiedad-- frustración-- rechazo		
 Sala de Embarque y Servicios	<ul style="list-style-type: none">-- satisfacción-- relajación-- placer.	<ul style="list-style-type: none">-- frustración-- incomodidad-- ansiedad-- confusión		
 Retorno y Recogida de Equipaje	<ul style="list-style-type: none">-- satisfacción-- alivio	<ul style="list-style-type: none">-- impaciencia,-- cansancio		

Entrevistas a pasajeros

“Hemos explorado la experiencia de los pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Santiago a través de un enfoque cualitativo y multisectorial. El análisis se centra en entender cómo interactúan con los servicios y tecnologías disponibles, especialmente en momentos clave como el check-in, el control migratorio y la espera en salas de embarque.”



Perfiles de los Entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

Perfil Tipo del Pasajero

- **Nº de entrevistados:** 10
- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Relatos de algunos entrevistados y sus Experiencias Clave

Planeación y Llegada al Aeropuerto

- **Sebastián:** "Reservo transporte privado porque viajo con mi hijo pequeño y necesito comodidad."
- **Estefanía:** "Llegué y no sabía dónde estaba nada, tuve que preguntar constantemente para orientarme."

Check-in y Manejo de Equipaje

- **Gabriela:** "El check-in automático no reconoce menores, lo que me obliga a hacer filas largas."
- **Sebastián:** "Prefiero evitar los tótems porque los tickets salen desordenados y pierdo tiempo."

Control Migratorio

- **Gonzalo:** "Es rápido con las máquinas, pero no es intuitivo para todos."
- **Estefanía:** "La espera en las filas es muy larga y las instrucciones son confusas."
- **Guillermo:** "Debería haber un control para que solo los pasajeros accedan a migración. Ahora entra cualquiera, incluso quienes sólo van a despedir."

Sala de Embarque y Servicios

- **Gabriela:** "Las pantallas deberían usar colores para alertar cambios, con un niño no puedo mirar todo el tiempo."
- **Estefanía:** "Es carísimo comer aquí y no hay suficientes enchufes para cargar el celular."

Retorno y Recogida de Equipaje

- **Sebastián:** "Fue eficiente."
- **Gonzalo:** "El tiempo de espera para recoger equipaje podría reducirse si hubiera mejor comunicación en las pantallas."

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Planeación y Llegada al Aeropuerto

... Aspectos positivos:

- *Opciones de transporte variadas (e.g., transfer privado, Buses de acercamiento, Aplicaciones, Taxi).*
- *Amplitud del aeropuerto valorada por algunos pasajeros.*

Fortalezas destacadas:



- Amplio y moderno
- Buena conectividad

Emociones asociadas:



- Satisfacción
- Confianza

... Oportunidades de mejora:

- *Señalización confusa desde la llegada.*
- *Necesidad de preguntar constantemente por orientación.*

Dolores detectados:



- Señalética confusa.

Emociones asociadas:



- Confusión

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Check in y maneja de equipaje

... Aspectos positivos:

- *Procesos rápidos en el counter de aerolíneas.*
- *Uso de tecnología como tótems valorado por algunos.*

Fortalezas destacadas:



- Proceso rápido y eficiente
- Tótems facilitan el registro.

Emociones asociadas:



- Alivio
- Satisfacción

... Oportunidades de mejora:

- *Falta de reconocimiento de perfiles especiales (e.g., menores de edad en tótems).*
- *Tickets desordenados en los tótems que generan pérdida de tiempo.*

Dolores detectados:



- Tótems no reconocen a menores
- Tickets desordenados

Emociones asociadas:



- Frustración
- Irritación

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Control migratorio

Un Punto Sensible en la Experiencia del Pasajero

El control migratorio destaca como una de las etapas más críticas y comentadas en la experiencia del pasajero. Si bien algunos pasajeros valoran los avances tecnológicos, como la implementación de máquinas de autoatención, los relatos reflejan desafíos persistentes relacionados con la falta de personal, largas filas y accesibilidad limitada para pasajeros vulnerables.

Reconocimiento de las Nuevas Tecnologías

Las máquinas de autoatención han sido recibidas positivamente por su potencial para agilizar los procesos y minimizar el contacto físico en situaciones ideales. Gonzalo, uno de los pasajeros entrevistados, señaló:

"Es rápido, pero la interfaz no es intuitiva para todos los pasajeros."

Desafíos Persistentes

Sin embargo, esta percepción positiva está condicionada por barreras prácticas como la falta de claridad en las instrucciones y la ausencia de guías visuales o interactivas que faciliten el uso de estas herramientas. Estefanía, otra usuaria, describió su experiencia con estas máquinas como:

"Básica pero poco clara, especialmente en momentos de estrés."

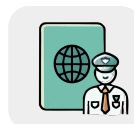
Estos hallazgos evidencian la necesidad de equilibrar la incorporación de tecnología con un diseño centrado en el usuario y soporte adecuado, especialmente en un proceso tan crítico como el control migratorio.

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Control migratorio

Un Proceso Clave con Espacio para Mejoras

El control migratorio es hoy sin duda una de las etapas más desafiantes en la experiencia del pasajero. Aunque se reconocen avances tecnológicos como las máquinas de autoatención, los comentarios reflejan una experiencia marcada por largas filas, falta de orientación y barreras para pasajeros vulnerables.

Largas Filas y Tiempos de Espera

El impacto de las filas largas es evidente en pasajeros como Sebastián, quien comentó:

"Cuando viajo con mi familia, las filas se extienden por la cantidad de cosas adicionales que deben procesarse, como cochecitos de bebé."

Gabriela, viajando con su hijo pequeño, destacó el estrés de no contar con filas preferentes suficientes en horas punta:

"A veces las filas para niños avanzan más lento que las normales porque hay menos personal asignado."

Don Sergio, con una amplia experiencia en aeropuertos internacionales, agregó:

"Uno necesita saber a dónde dirigirse sin dar vueltas, especialmente cuando las filas son interminables."

Problemas de Comunicación y Señalización

La falta de señales claras y específicas es otro desafío recurrente. Gonzalo observó:

"Los aeropuertos en otros países usan colores o flechas específicas para guiar a las personas. Aquí eso no está bien implementado."

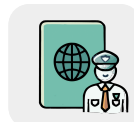
Además, la falta de señalización adecuada para servicios como el auto-check-in o las filas preferentes añade estrés, especialmente para los pasajeros menos frecuentes o con necesidades especiales.

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Control migratorio

Innovación e Inclusión como Prioridades

El control migratorio es un área crítica donde la combinación de tecnología avanzada y una atención humana eficiente puede marcar una gran diferencia. Si bien las máquinas de autoatención representan un avance, su impacto positivo se ve limitado sin el apoyo de personal capacitado y una comunicación efectiva. Invertir en un enfoque inclusivo que considere las necesidades de todos los pasajeros, particularmente de familias y personas vulnerables, fortalecería no solo la experiencia del usuario, sino también la percepción del aeropuerto como un referente de accesibilidad y modernización.

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Control migratorio

... Aspectos positivos:

- Máquinas de autoatención aceleran el proceso para algunos pasajeros.

Fortalezas destacadas:



- Máquinas agilizan el proceso

Emociones asociadas:



- Satisfacción

... Oportunidades de mejora:

- Largas filas y demoras significativas en horas punta.
- Mejorar el control de acceso al area de migración, sólo permitir pasajeros
- Interfaz no intuitiva de las máquinas de autoatención.

Dolores detectados:



- Filas largas en migración
- Interfaz no intuitiva

Emociones asociadas:



- Estrés
- Frustración

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Sala de Embarque y Servicios

... Aspectos positivos:

- Salas VIP cómodas y tranquilas.
- Modernidad y organización de algunos espacios.

Fortalezas destacadas:



- Salas VIP tranquilas y cómodas
- Limpieza destacable

Emociones asociadas:



- Tranquilidad
- Satisfacción

... Oportunidades de mejora:

- Falta de enchufes disponibles para cargar dispositivos.
- Precios elevados en los servicios de alimentos y bebidas.

Dolores detectados:



- Precios elevados en restaurantes
- Falta de enchufes

Emociones asociadas:



- Irritación
- Frustración

Relatos de Experiencias Clave

Perfil de los entrevistados

Los entrevistados representan una muestra heterogénea de pasajeros, desde viajeros frecuentes hasta personas con experiencia limitada en aeropuertos. Incluyen perfiles como familias con niños pequeños, adultos mayores, viajeros solos y personas que viajan por turismo o negocios. Esta diversidad permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas que abarcan una amplia gama de situaciones y emociones durante el viaje.

- **Motivaciones:** Turismo, trabajo, visitas familiares.
- **Edades:** Entre 27 y 80 años.
- **Necesidades:** Familias con niños, adultos mayores con movilidad reducida.
- **Conocimiento del entorno:** Viajeros frecuentes y ocasionales.
- **Relación con la tecnología:** Hábiles con tótems o requieren asistencia.
- **Expectativas:** Procesos ágiles, atención empática, comodidad en espera.



Retorno y recogida de equipaje

... Aspectos positivos:

- *Proceso eficiente en algunas ocasiones.*

Fortalezas destacadas:



- Cuando el pasajero retira el equipaje rápidamente

Emociones asociadas:



- Alivio

... Oportunidades de mejora:

- *Tiempos prolongados para la entrega de equipaje.*
- *Comunicación limitada sobre el estado y ubicación de maletas.*

Dolores detectados:



- Cuando hay demoras en entrega de equipaje
- Falta de información clara sobre las maletas

Emociones asociadas:



- Estrés
- Confusión

Momentos clave del viaje del pasajero – Entrevistas a pasajeros

Este viaje emocional, basado en las conclusiones de la investigación de escritorio, explora las experiencias y emociones que viven los pasajeros en los cinco puntos de contacto clave del aeropuerto. A través de cada etapa, analizaremos cómo los servicios y el entorno influyen en su percepción y bienestar.



Matriz de emociones por metodología

Momentos del Viaje	Investigación de escritorio		Entrevistas a pasajeros		Encuestas abierta y cerrada
 Experiencia en general	--• satisfacción --• aprecio	--• desconfianza --• decepción --• frustración --• duda --• insatisfacción --• preocupación --• alarma	--• satisfacción --• alivio --• confianza --• agradecimiento --• tranquilidad --• comodidad	--• frustración --• estrés --• irritación --• desconfianza --• agotamiento	
 Planeación y Llegada al Aeropuerto	--• comodidad	--• descontento --• indignación.	--• satisfacción --• confianza	--• confusión	
 Check-in y Manejo de Equipaje	--• satisfacción --• confianza	--• confusión --• incomodidad	--• alivio --• satisfacción	--• frustración --• irritación	
 Control Migratorio	--• satisfacción --• alivio	--• ansiedad --• frustración --• rechazo	--• satisfacción	--• estrés --• frustración	
 Sala de Embarque y Servicios	--• satisfacción --• relajación --• placer.	--• frustración --• incomodidad --• ansiedad --• confusión	--• tranquilidad --• satisfacción	--• irritación --• frustración	
 Retorno y Recogida de Equipaje	--• satisfacción --• alivio	--• impaciencia, --• cansancio	--• alivio	--• estrés --• confusión	

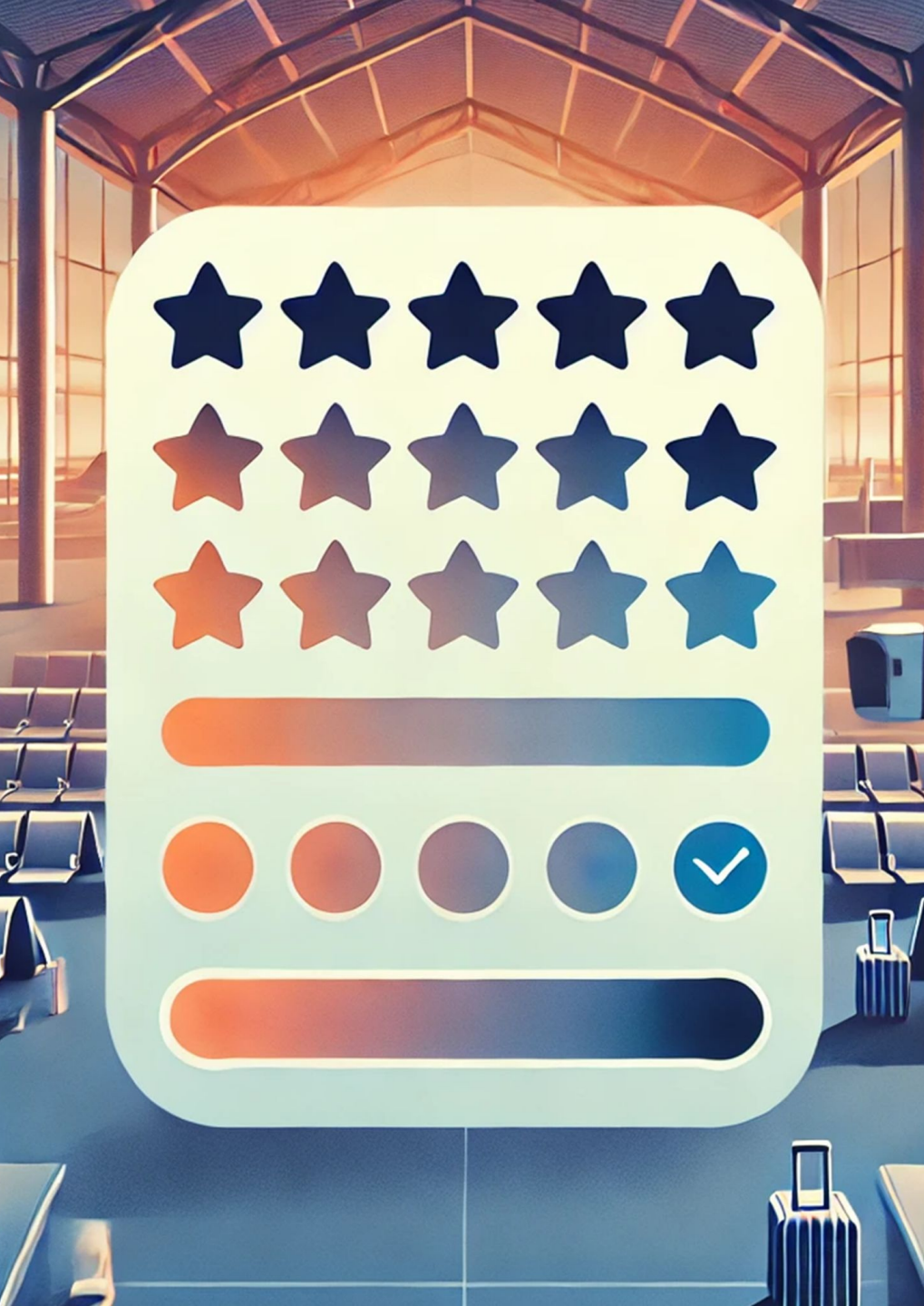
Análisis de encuestas

Para complementar los hallazgos de las entrevistas y generar una visión más holística, este estudio incluyó encuestas online dirigidas a viajeros recientes del Aeropuerto Internacional de Santiago. Este método nos permitió captar tendencias generales, validar percepciones clave y profundizar en aspectos específicos que impactan directamente la satisfacción del pasajero.

Las encuestas combinaron preguntas abiertas y cerradas, enfocadas en medir indicadores específicos como satisfacción general y confianza en la tecnología, con preguntas abiertas que dieron espacio para explorar emociones y actitudes. Este enfoque híbrido asegura que los resultados no solo reflejen datos, sino también los matices que guían la experiencia del usuario.

Los resultados de este análisis no solo fortalecen nuestra comprensión del viaje emocional del pasajero, sino que también ofrecen insights accionables para organizaciones que buscan transformar la experiencia aeroportuaria en un diferenciador estratégico.





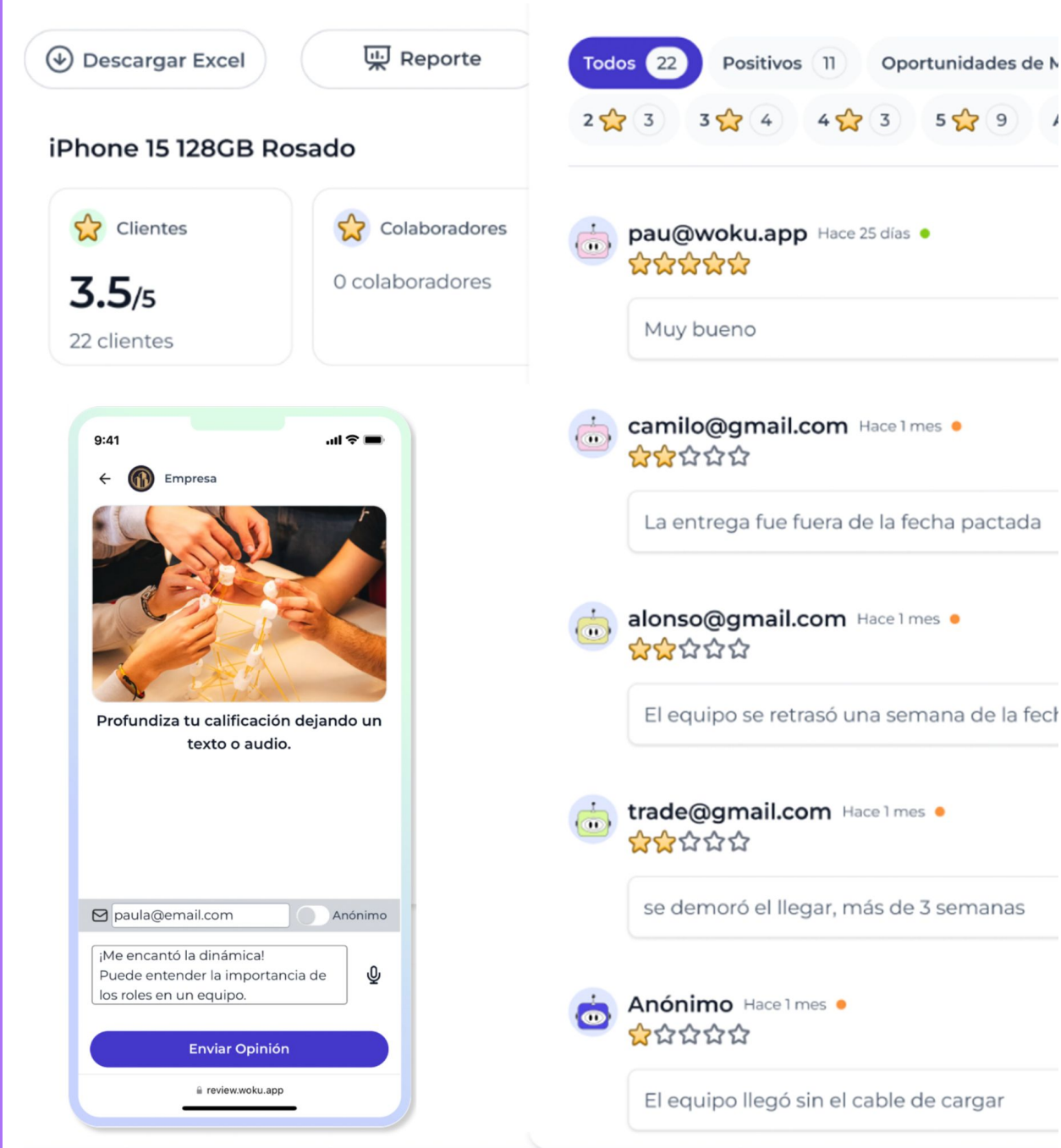
1. Encuesta Abierta

La encuesta abierta fue diseñada para invitar a los participantes a compartir sus experiencias de manera libre, lo que generó insumos cualitativos valiosos sobre aspectos clave como los procesos de check-in, control migratorio, y los servicios ofrecidos. Este enfoque permitió identificar patrones relevantes, emociones predominantes y áreas críticas de mejora desde la perspectiva de quienes viven la experiencia día a día.

Encuesta Abierta en woku

Para la recopilación de datos abiertos y espontáneos, utilizamos la herramienta woku, una plataforma especializada en diseñar y distribuir encuestas que transforman la recolección de datos en un proceso dinámico e intuitivo. A través de woku, obtuvimos una rica muestra de opiniones de pasajeros que recientemente interactuaron con el Aeropuerto Internacional de Santiago.

Agradecemos a woku <https://www.woku.app/> por facilitarnos el acceso a su innovadora plataforma, lo que permitió alcanzar una mayor profundidad en el análisis de las percepciones y emociones de los pasajeros. Esta colaboración fue clave para capturar no solo datos cuantitativos, sino también historias y comentarios detallados que enriquecen nuestra comprensión del viaje emocional de los pasajeros.





13 comentarios positivas.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

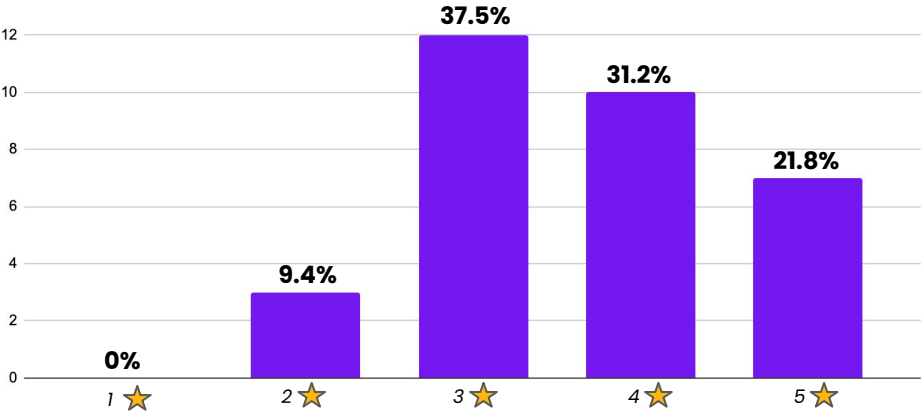
Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

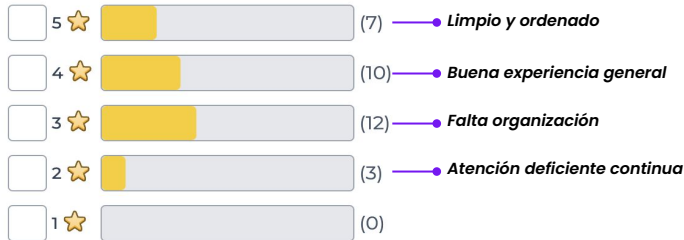
Calificación Promedio
3.7 / 5 ★



Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado

Calificación General

La calificación promedio del Aeropuerto Internacional de Santiago es **3.7/5**, lo que indica una experiencia mayormente positiva, pero con áreas de mejora significativas.

Los pasajeros destacan aspectos como la modernidad, limpieza y espacios amplios del aeropuerto, aunque también subrayan deficiencias en el servicio de la Policía de Investigaciones (PDI), señalética y atención a pasajeros vulnerables.

Resumen de las opiniones (32)

El aeropuerto es moderno, limpio y espacioso, pero la atención de PDI es lenta y poco amable. Necesita más personal y señalética clara.



13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado

Temas positivos más relevantes

13 comentarios positivos

Algunos comentarios positivos:

“Ordenado y limpio” “Los espacios destacan por su limpieza, generando una sensación de orden y comodidad.”

“Buena experiencia. Amplio y expedito”

“Es un buen aeropuerto en general, pero puede mejorar”

“Muy espacioso y en general la gente está bastante dispuesta a ayudar”

“Bastante buena experiencia, moderno y con buena señalética”

“Me han tocado viajes con trámites muy expeditos”

Fortalezas

Limpieza y orden

Los pasajeros destacan la limpieza y el orden del aeropuerto, lo cual mejora la experiencia general de los pasajeros.

Eficiencia en trámites

Varios comentarios mencionan la rapidez y eficiencia en los trámites de inmigración y policía internacional, lo cual hace más cómodo el proceso de viaje.

Infraestructura y espacios comerciales

Los pasajeros aprecian la modernidad del aeropuerto así como la variedad de espacios comerciales y de servicios.



13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado

Temas positivos más relevantes

13 comentarios positivos

Fortalezas detectados



Infraestructura moderna y espaciosa:

El aeropuerto ofrece espacios amplios y modernos que mejoran la experiencia del viajero.

Emociones asociadas



satisfacción
comodidad
admiración

Limpieza percibida en general:

Los espacios destacan por su limpieza, generando una sensación de orden y comodidad.

agrado
comodidad

Buen diseño de señalética traducida al inglés y español:

La señalización clara y bilingüe facilita la orientación para todos los pasajeros.

claridad
alivio

Disponibilidad de comercios y zonas de espera bien equipadas:

Las áreas comerciales y de espera están bien acondicionadas para satisfacer diversas necesidades.

gratitud
relajación
satisfacción



13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado

Temas con oportunidades de mejoras más relevantes

19 comentarios con oportunidades de mejora

⋯ **Algunos comentarios con oportunidades de mejora:**

“Faltan personas que ayuden en asistencia ya que la señalética a veces no es suficiente”

“Me gustaría que los asientos fueran más cómodos”

“Para las personas con necesidades especiales, es poco amable”

“Necesita más orden, personal para contestar inquietudes”

“El aseo puede ser mejor”

“Los letreros podrian ser mas claros y ordenados, no son tan claros”

Oportunidades de mejora:

Señalética confusa

Los comentarios reflejan que la señalética dentro del aeropuerto no es clara, lo que puede causar confusión en los pasajeros.

Falta de personal y asistencia

Se menciona que hay una falta de personal disponible para asistir a los pasajeros y responder a inquietudes, además de poca ayuda para personas con discapacidades.

Inclusión y accesibilidad: una deuda pendiente

Se identifica una falta de asistencia adecuada para personas con necesidades especiales, lo que evidencia que este aspecto sigue siendo una deuda pendiente en la experiencia.



13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

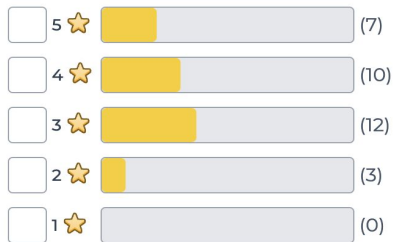
Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado

Temas con oportunidades de mejoras más relevantes

19 comentarios con oportunidades de mejora

Dolores detectados



Señalética y Orientación

La señalética es valorada pero en algunos comentarios reflejan que a veces no es clara, lo que causa confusión en los pasajeros.

confusión
frustración

Personal y asistencia

La experiencia de los pasajeros refleja una falta de personal disponible para brindar asistencia y responder inquietudes en momentos clave.

desamparo

Inclusión y accesibilidad

La falta de asistencia suficiente para personas con necesidades especiales refleja una brecha importante en inclusión y accesibilidad, un aspecto importante que aún no se aborda adecuadamente.

frustración
desamparo
exclusión



Emociones asociadas



13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado



Planeación y Llegada al Aeropuerto

... **Algunos comentarios positivos:**

"Estacionamiento amplio"

Fortalezas destacadas:



... ● estacionamiento amplio

Emociones asociadas:



... ● comodidad

... **Comentarios con oportunidades de mejora:**

"Estacionamientos muy caros"

"Valor excesivo en los estacionamientos"

Dolores detectados:



... ● altos precios

Emociones asociadas:



... ● descontento
... ● indignación

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

De los **32** comentarios de la experiencia en general fueron:

13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.



Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado



Check-in y Manejo de Equipaje

... **Algunos comentarios positivos:**

"Fue rápido el proceso de entrada"

Fortalezas destacadas:



Fortalezas

- ... rapidez en el proceso
- ... eficiencia del trámite

Emociones asociadas:



Emociones

- ... satisfacción
- ... confianza

... **Comentarios con oportunidades de mejora:**

"Falta claridad, es fácil perderse"

"Falta espacio"

Dolores detectados:



Dolores

- ... falta señalética
- ... falta espacio

Emociones asociadas:



Emociones

- ... confusión
- ... incomodidad



13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado



Control migratorio

... Algunos comentarios positivos:

"Rapidez y eficiencia en los trámites de inmigración y policía internacional, lo cual hace más cómodo el proceso de viaje."
"Servicio excelente en migración"

Fortalezas destacadas:



- rapidez
- eficiencia
- buen servicio

Emociones asociadas:



- satisfacción
- alivio

... Comentarios con oportunidades de mejora:

"Atienden 2 o 3 casetas de las 20 que hay"
"Filas muy largas en la PDI"
"Falta claridad señalética a policía internacional"
"Lentas las máquinas de autoservicio y dejan de funcionar"
"Espera inaguantable, en pdi te tratan como delincuente"

Dolores detectados:



- tiempo de espera excesivo
- desorientación
- ineficiencia tecnológica
- falta de empatía

Emociones asociadas:



- ansiedad
- frustración
- rechazo

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

De los **32** comentarios de la experiencia en general fueron:

13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.



Pregunta:

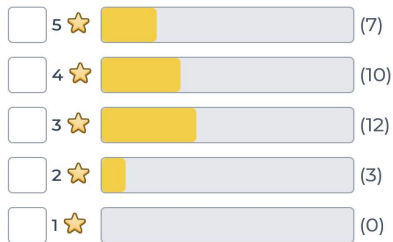
Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado



Sala de embarque y servicios

... Algunos comentarios positivos:

- "Variedad de espacios comerciales y de servicios."
- "Las áreas comerciales y de espera están bien acondicionadas para satisfacer diversas necesidades."
- "Ricos locales para esperar el vuelo"
- "Me gusta la zona del duty free y los comercios de comidas"

Fortalezas destacadas:

- diversidad comercial
- comodidad
- gastronomía
- duty free atractivo

Emociones asociadas:

- satisfacción
- relajación
- placer

... Comentarios con oportunidades de mejora:

- "Valor excesivo de las comidas"
- "Me gustaría que los asientos fueran más cómodos"
- "Falta de enchufes"
- "Falta claridad señalética"

Dolores detectados:

- precios elevados
- incomodidad en asientos
- falta de puntos de carga
- deficiencia en señalización

Emociones asociadas:

- frustración
- incomodidad
- ansiedad
- confusión

Encuesta woku <https://www.woku.app/>

De los **32** comentarios de la experiencia en general fueron:

13 comentarios positivos.

19 comentarios con oportunidades de mejoras.



Pregunta:

Califica tu experiencia general en el Aeropuerto de Santiago y cuéntanos con tus propias palabras cómo te sentiste durante tu visita, qué recuerdas o qué aspectos consideras importantes destacar.

Puedes escribir tu respuesta o, si prefieres, enviar un audio.

Calificación Promedio

3.7 / 5 ★

Distribución de calificaciones (32)



woku

Reporte Confeccionado con Inteligencia Artificial y Análisis Avanzado



Retorno y Recogida de Equipaje

... **Algunos comentarios positivos:**

No hubieron comentarios positivos en esta encuesta

Fortalezas destacadas:



Emociones asociadas:



... **Comentarios con oportunidades de mejora:**

"Lento en la entrega de maletas"

Dolores detectados:



... ● lentitud

Emociones asociadas:



... ● impaciencia
... ● cansancio

Momentos clave del viaje del pasajero – Encuesta abierta woku

Este viaje emocional, basado en las conclusiones de la encuesta dirigida, explora las experiencias y emociones que viven los pasajeros en los cinco puntos de contacto clave del aeropuerto. A través de cada etapa, analizaremos cómo los servicios y el entorno influyen en su percepción y bienestar.



2. Encuesta cerrada o dirigida

Como parte del estudio, realizamos una encuesta dirigida que combinó preguntas cerradas, enfocadas en medir indicadores clave como satisfacción, eficiencia y accesibilidad, con preguntas abiertas que permitieron a los participantes expresar sus opiniones de manera libre. Este enfoque híbrido nos permitió capturar tanto datos cuantitativos como cualitativos, enriqueciendo el análisis de la experiencia de los pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Santiago.

La encuesta dirigida fue diseñada para obtener una comprensión más estructurada de los procesos clave, como el check-in, el control migratorio y los servicios ofrecidos, al mismo tiempo que ofreció a los encuestados la oportunidad de detallar sus percepciones y emociones. Este equilibrio entre preguntas dirigidas y espontáneas ayudó a identificar patrones y validar los hallazgos previos, aportando una perspectiva integral sobre las áreas positivas y las oportunidades de mejora en la experiencia aeroportuaria.

Ficha de la encuesta

- Cantidad de encuestados: 35
- Plataforma: Google Forms
- Fecha encuesta: Noviembre 2024

Encuesta dirigida

Preguntas destacadas

Destacamos estas 4 preguntas principales y las profundizaremos en cada una de ellas:

1 ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el Aeropuerto Internacional de Santiago?
(En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es excelente) ¿Podrías contarnos más sobre lo que influyó en tu calificación?

2 ¿Qué parte de tu experiencia fue la más satisfactoria? (Selecciona una o más opciones y cuéntanos por qué)
¿Qué fue lo que más te agradó de esta(s) etapa(s) del viaje?

3 ¿Qué parte de tu experiencia crees que podría haber sido mejor? (Selecciona una o más opciones y cuéntanos un poco más)
¿Hubo algo en esta(s) etapa(s) que no salió como esperabas? Cuéntanos más.

4 ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la experiencia en el Aeropuerto Internacional de Santiago?
(Puedes sugerir mejorar lo que ya existe o agregar por ejemplo un servicio adicional)

33 positivas

28 oportunidades de mejoras



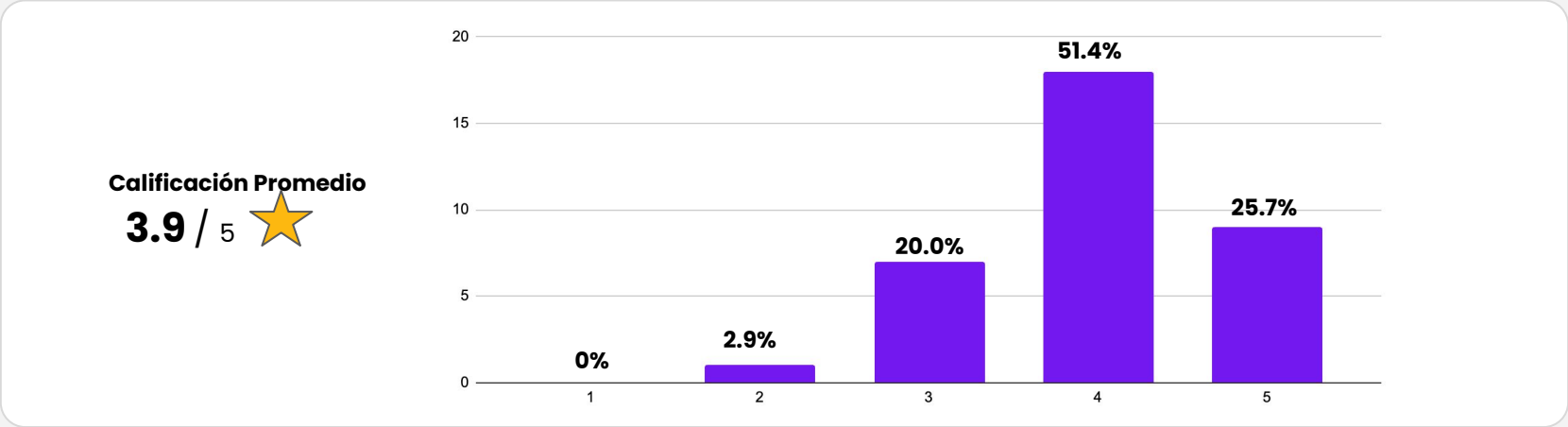
Encuesta dirigida

1

¿Cómo calificarías tu experiencia general en el Aeropuerto Internacional de Santiago?

(En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es excelente)

¿Podrías contarnos más sobre lo que influyó en tu calificación?



Algunos comentarios positivos:

"El aeropuerto es bastante agradable y cómodo."

"Todo funcionó rápido y sin problemas, no hubo demora."

"Las filas avanzaban rápido".

"Se cumplieron todos los tiempos."

"En general fue buena."

"Muy Expedito todo."

"La amplitud del aeropuerto y el buen acceso a la información."

"Lo moderno del aeropuerto."

Fortalezas destacadas:

Fortalezas

- rápido
- intuitivo
- expedito
- cómodo
- moderno,
- espacioso
- tranquilo
- todo puntual

Emociones asociadas:

Emociones

- satisfacción
- alivio
- confianza
- tranquilidad

33 positivas

28 oportunidades de mejoras



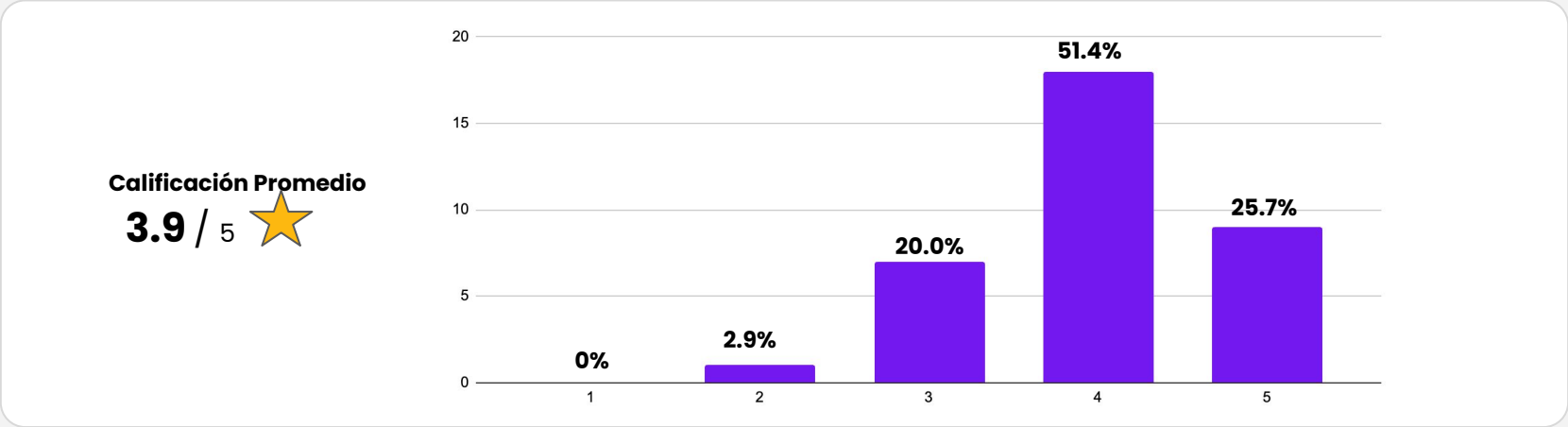
Encuesta dirigida

1

¿Cómo calificarías tu experiencia general en el Aeropuerto Internacional de Santiago?

(En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es excelente)

¿Podrías contarnos más sobre lo que influyó en tu calificación?



Algunos comentarios con oportunidades de mejora:

"Largas caminatas, escasez de asientos."

"Faltan más carros para llevar bolsos de mano por las distancias que hay que recorrer."

"Trayectos muy largos."

"Falta información o carteles más grandes para encontrar donde ir."

"Falta trabajar el trato y la limpieza. "

"Tiempos de espera y muy larga distancia a zona de embarque."

Dolores detectados

Dolores

- incomodidad
- ineficiencia
- limitación
- exclusión
- poca orientación
- poca atencion
- falta limpieza

Emociones asociadas:

Emociones

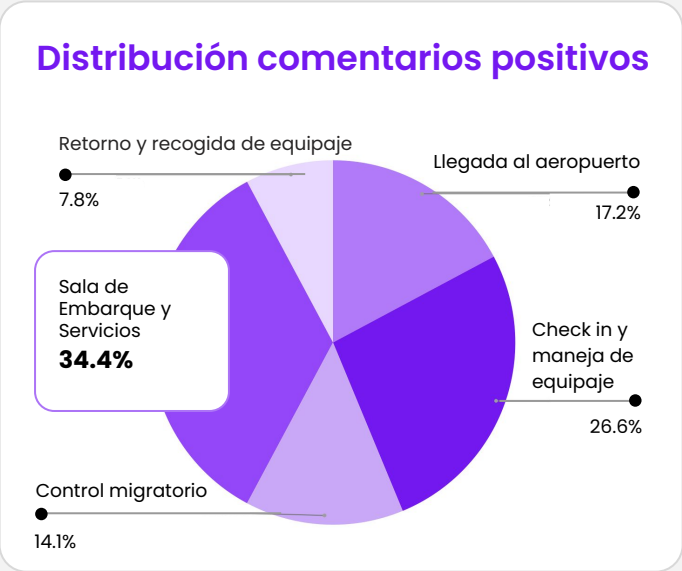
- cansancio
- ansiedad
- confusión
- agobio

Encuesta dirigida

2

¿Qué parte de tu experiencia fue la más **satisfactoria**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos por qué)

¿Qué fue lo que más te agradó de esta(s) etapa(s) del viaje?



64 comentarios positivos de los puntos de contacto:

22	Sala de Embarque y Servicios	9	Control migratorio
17	Check in y entrega de equipaje	5	Retorno y recogida de equipaje
11	Llegada al aeropuerto		



Sala de embarque y servicios

22 comentarios positivos

...

Algunos comentarios positivos:

- "Embarque fue eficiente y efectivo. Lo mismo las indicaciones y tiempos de partida"
- "Sala de Embarque y servicios rapidez y tranquilidad"
- "Buena experiencia en espera de embarque"
- "Lo mejor fue la experiencia en llegar a puerta de embarque"
- "La estadía en el salón VIP, ese espacio nos dio las comodidades que necesitábamos."
- "Es una "estadia" agradable, cómoda."

Fortalezas destacadas:

Fortalezas

- fluidez en el embarque
- tranquilidad en la espera
- rapidez y eficiencia
- orientación clara
- espera agradable

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

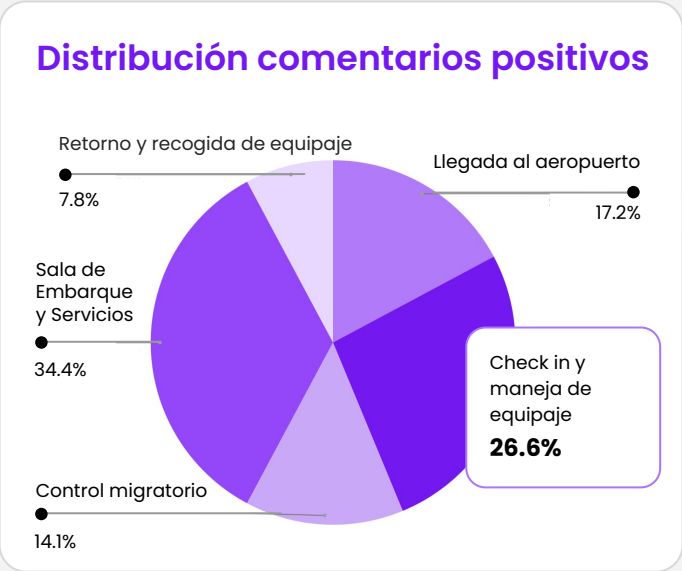
- confianza
- alivio
- satisfacción
- seguridad
- comodidad
- calma

Encuesta dirigida

2

¿Qué parte de tu experiencia fue la más **satisfactoria**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos por qué)

¿Qué fue lo que más te agradó de esta(s) etapa(s) del viaje?



64 comentarios positivos de los puntos de contacto:

22	Sala de Embarque y Servicios	9	Control migratorio
17	Check in y entrega de equipaje	5	Retorno y recogida de equipaje
11	Llegada al aeropuerto		



Check-in y manejo de equipaje

17 comentarios positivos

Algunos comentarios positivos:

- "No hubo demora y las filas avanzaban rápido"
- "Rapidez y facilidad del trámite"
- "Atención expedita en counter de línea aérea"
- "Filas largas pero rápidas"

Fortalezas destacadas:

Fortalezas

- rapidez en los procesos
- claridad
- facilidad en trámites
- expedito

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

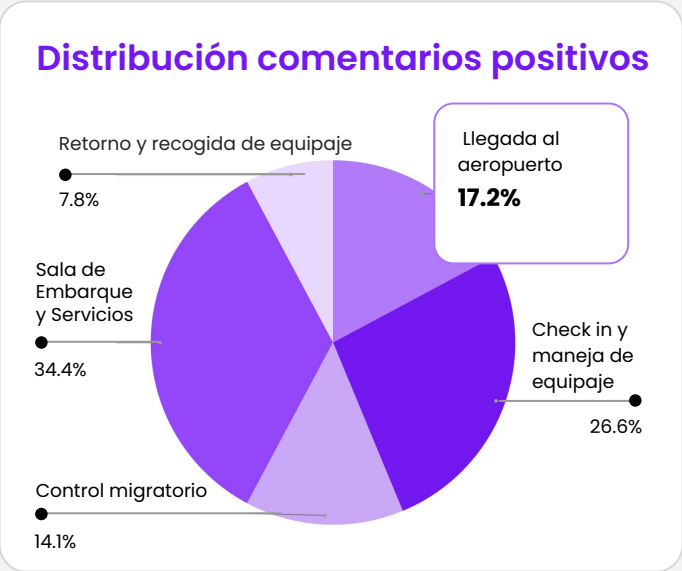
- confianza
- satisfacción
- seguridad

Encuesta dirigida

2

¿Qué parte de tu experiencia fue la más **satisfactoria**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos por qué)

¿Qué fue lo que más te agradó de esta(s) etapa(s) del viaje?



Llegada al aeropuerto

11 comentarios positivos

Algunos comentarios positivos:

"Estacionamiento fue fácil"

"Fue rápido y fácil"

"Todo funcionó rápido y sin problemas"

"Claro, cómodo y expedito"

Fortalezas

• facilidad en el proceso

• rapidez del proceso

• fácil orientación

• expedito

Emociones asociadas

• confianza

• alivio

• claridad

64 comentarios positivos de los puntos de contacto:

22	Sala de Embarque y Servicios	9	Control migratorio
17	Check in y entrega de equipaje	5	Retorno y recogida de equipaje
11	Llegada al aeropuerto		

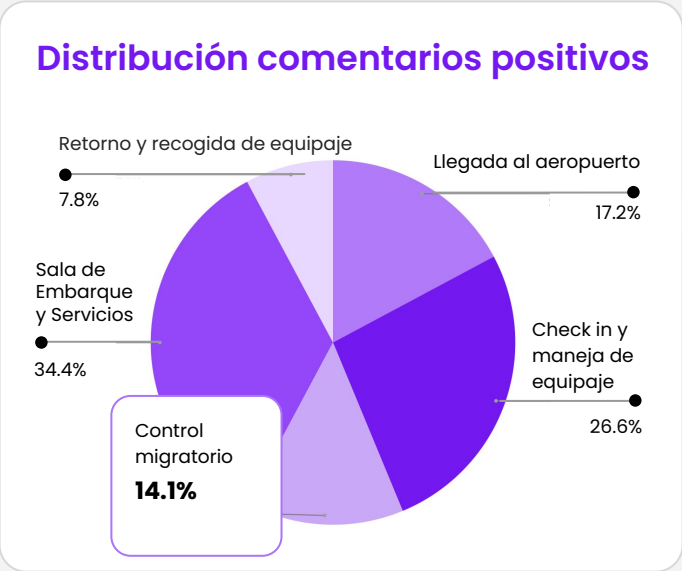
ki Technologies

Encuesta dirigida

2

¿Qué parte de tu experiencia fue la más **satisfactoria**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos por qué)

¿Qué fue lo que más te agradó de esta(s) etapa(s) del viaje?



Control migratorio

9 comentarios positivos

Algunos comentarios positivos:

“Muy rápido todo en control de pasaportes. Nos dieron el tiempo para buscar los certificados de los niños. Sin problema”

“Me gustó que haya autoservicio en policía internacional para los ciudadanos chilenos”

“Las máquinas de autoservicio en el control de pasaporte hacen que el servicio sea fluido”

“Seguridad, aduana y controles muy expeditos. Me sorprendió”

Fortalezas destacadas:

Fortalezas

- rapidez del proceso
- expedito
- fluidez
- modernidad

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

- satisfacción
- tranquilidad
- innovación

64 comentarios positivos de los puntos de contacto:

22 Sala de Embarque y Servicios	9 Control migratorio
17 Check in y entrega de equipaje	5 Retorno y recogida de equipaje
11 Llegada al aeropuerto	

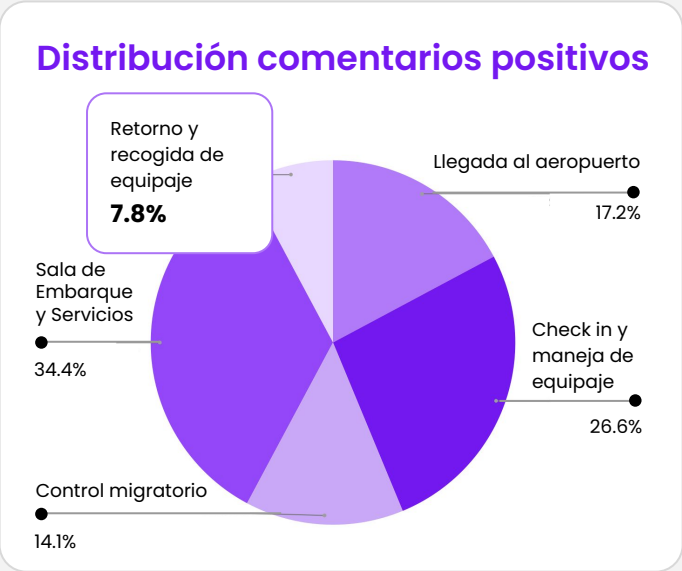


Encuesta dirigida

2

¿Qué parte de tu experiencia fue la más **satisfactoria**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos por qué)

¿Qué fue lo que más te agradó de esta(s) etapa(s) del viaje?



Retorno y recogida de equipaje

5 comentarios positivos

Algunos comentarios positivos:

"Rapidez y tranquilidad"

"La salida del aeropuerto fue rápida"

"Todo estaba bien señalizado, encontré fácilmente la cinta donde estaba mi maleta"

"El área de recogida de equipaje es amplia y cómoda, no hubo aglomeraciones."

Fortalezas destacadas:

Fortalezas

- rapidez del proceso
- buena señalización
- espacio amplio y práctico

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

- rapidez
- eficiencia
- claridad

64 comentarios positivos de los puntos de contacto:

22 Sala de Embarque y Servicios	9 Control migratorio
17 Check in y entrega de equipaje	5 Retorno y recogida de equipaje
11 Llegada al aeropuerto	

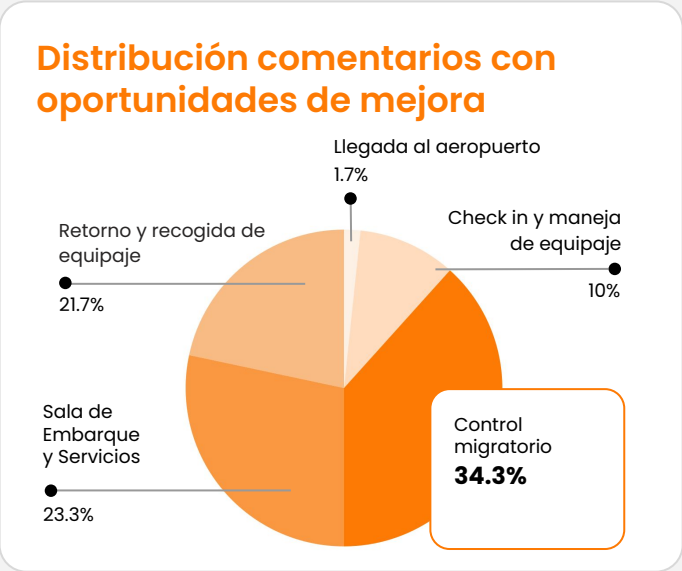


Encuesta dirigida

3

¿Qué parte de tu experiencia crees que **podría haber sido mejor**? (Selecciona una o más opciones y cuéntanos un poco más)

¿Hubo algo en esta(s) etapa(s) que no salió como esperabas? Cuéntanos más.



60 comentarios con oportunidades de mejora de los puntos de contacto:

23	Control migratorio	6	Check in y entrega de equipaje
17	Sala de Embarque y Servicios	1	Llegada al aeropuerto
13	Retorno y recogida de equipaje		



Control migratorio

23 comentarios negativos

Algunos comentarios con oportunidades de mejora:

- "No funcionaron los tótems y tuve que hacerlo después de muchas veces manual"
- "El paso por seguridad suele ser más caótico."
- "Fila muy larga en Aduana." "Las filas en migraciones son eternas"
- "Lentitud y falta de personal para en policía internacional."
- "Muy poca. Gente humanos para responder dudas"
- "No está pensado en personas mayores que les puede costar el Sistema "

Dolores detectados:

Dolores

- funcionamiento de totems
- falta de personal
- mucha fila
- uso de pasaporte en totems
- largas esperas
- poca señalética

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

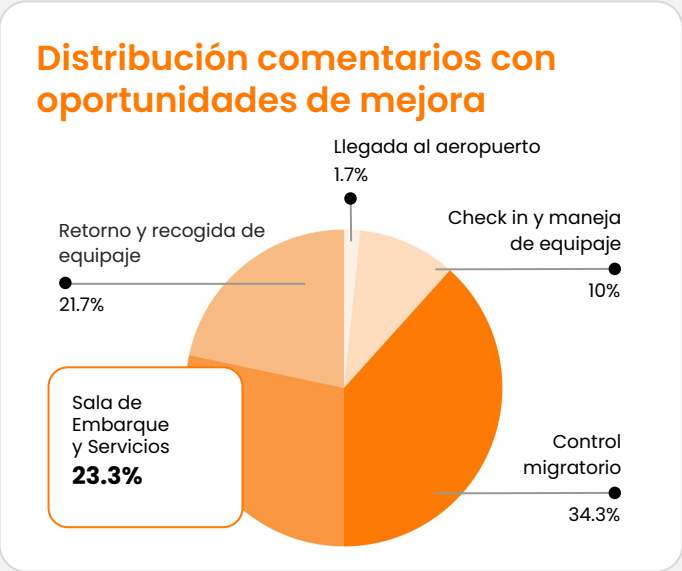
- irritación
- incertidumbre
- impaciencia
- confusión
- frustración

Encuesta dirigida

3

¿Qué parte de tu experiencia crees que **podría haber sido mejor**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos un poco más)

¿Hubo algo en esta(s) etapa(s) que no salió como esperabas?
Cuéntanos más.



60 comentarios con oportunidades de mejora de los puntos de contacto:

23	Control migratorio	6	Check in y entrega de equipaje
17	Sala de Embarque y Servicios	1	Llegada al aeropuerto
13	Retorno y recogida de equipaje		



Sala de Embarque y Servicios

17 comentarios negativos



Algunos comentarios con oportunidades de mejora:

- "Las zonas de espera podrían mejorar o agregar más puntos de carga"
- "Pocos salones Vip y lejos"
- "Largo tiempo de espera"
- "Los embarques suelen ser muy lentos"
- "No encontré buenas opciones para desayunar"
- "El duty free es precario, pequeño y escasa variedad de productos."

Dolores detectados:

Dolores

- poca oferta
- embarques lentos
- pocos asientos
- largos trayectos
- largas esperas

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

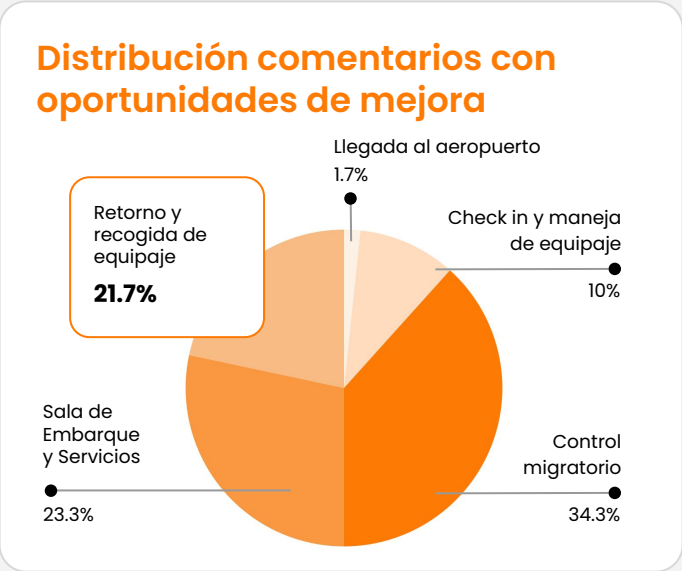
- aburrimiento
- cansancio
- desilusión

Encuesta dirigida

3

¿Qué parte de tu experiencia crees que **podría haber sido mejor**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos un poco más)

¿Hubo algo en esta(s) etapa(s) que no salió como esperabas?
Cuéntanos más.



60 comentarios con oportunidades de mejora de los puntos de contacto:

23	Control migratorio	6	Check in y entrega de equipaje
17	Sala de Embarque y Servicios	1	Llegada al aeropuerto
13	Retorno y recogida de equipaje		



Retorno y recogida de equipaje

13 comentarios negativos



Algunos comentarios con oportunidades de mejora:

“El sistema de retiro de equipaje es muy lento”

“Acoso de taxistas”

“Lentitud procesos por ejemplo entrega de equipaje.” “Lentitud.”

“No hay sector de espera para quien va a buscar a un pasajero en auto, me toca quedarme dando vueltas entre los terminales hasta que me llaman.”

Dolores detectados:



Dolores

- lentitud
- acoso taxistas
- poca frecuencia buses
- incomodidad

Emociones asociadas:



Emociones asociadas

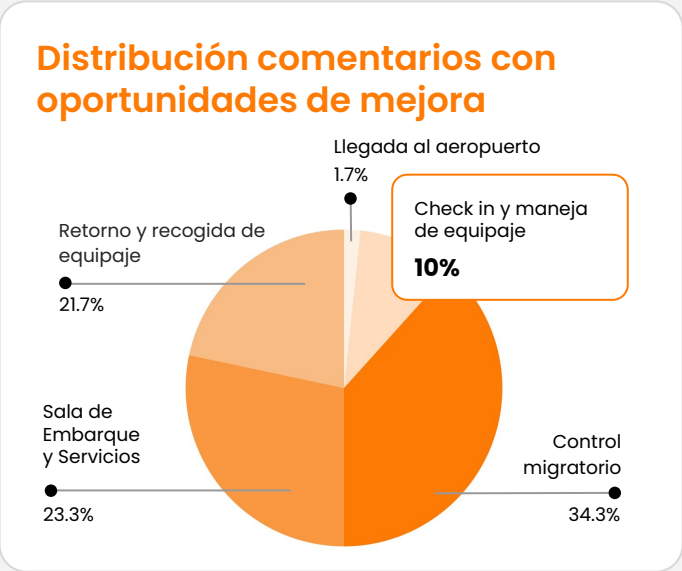
- cansancio
- impaciencia
- inseguridad
- estrés

Encuesta dirigida

3

¿Qué parte de tu experiencia crees que **podría haber sido mejor**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos un poco más)

¿Hubo algo en esta(s) etapa(s) que no salió como esperabas?
Cuéntanos más.



60 comentarios con oportunidades de mejora de los puntos de contacto:

23	Control migratorio	6	Check in y entrega de equipaje
17	Sala de Embarque y Servicios	1	Llegada al aeropuerto
13	Retorno y recogida de equipaje		



Check in y maneja de equipaje

6 comentarios negativos

...

Algunos comentarios con oportunidades de mejora:

- "Fila muy larga"
- "Counters saturados"
- "El embarque de equipaje poner personal con disposición con ganas de ayudar, un vuelo siempre estresa y si el personal del aeropuerto no colabora es peor"
- "En los counters podría haber más espacio e información de los pasos que hay que hacer."

Dolores detectados:

Dolores

- largas esperas
- falta de atención
- poco espacio
- falta de claridad

Emociones asociadas:

Emociones asociadas

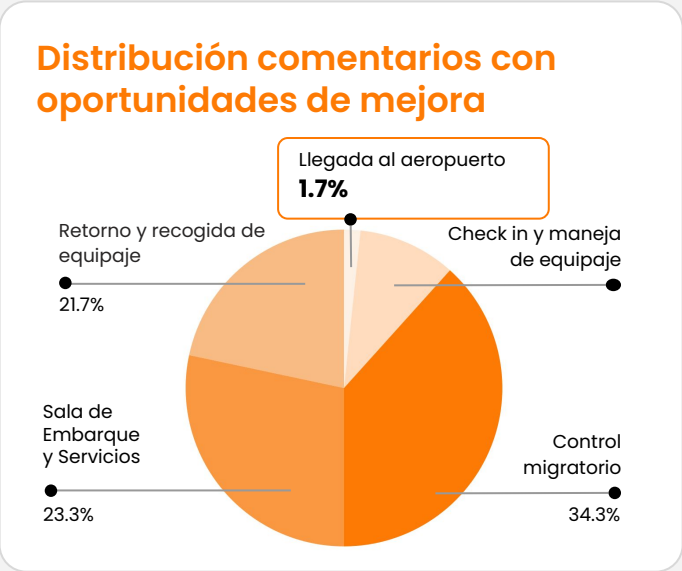
- impaciencia
- ansiedad
- incomodidad

Encuesta dirigida

3

¿Qué parte de tu experiencia crees que **podría haber sido mejor**?
(Selecciona una o más opciones y cuéntanos un poco más)

¿Hubo algo en esta(s) etapa(s) que no salió como esperabas?
Cuéntanos más.



60 comentarios con oportunidades de mejora de los puntos de contacto:

23	Control migratorio	6	Check in y entrega de equipaje
17	Sala de Embarque y Servicios	1	Llegada al aeropuerto
13	Retorno y recogida de equipaje		



Llegada al aeropuerto

1 comentarios negativos



Algunos comentarios con oportunidades de mejora:

"Poca frecuencia de bus desde estacionamiento"

Dolores detectados:



- larga espera
- falta de atención

Emociones asociadas:



- impaciencia
- ansiedad

Encuesta dirigida

4

¿Qué sugerencias tienes para mejorar la experiencia en el Aeropuerto Internacional de Santiago?
(Puedes sugerir mejorar lo que ya existe o agregar por ejemplo un servicio adicional)

Sugerencias de los encuestados

Infraestructura:

"Hacerlo más amable al viajero, mejorar su diseño y decoración (no es acogedor, es muy frío)

"Espacios más tipo "quiet zone" donde los niños puedan dormir sin los parlantes a todo dar."

Pre embarque y Servicios preembarque

"Mas salones Vip"

"Mejorar las zonas de espera antes de embarcar" "Mejorar comodidad en las salas de embarque. "

"Agregar por ejemplo alguna farmacia o remedios simples para migrañas o dolores menores"

Migración:

"Mejorar el funcionamiento de los terminales de autoatención."

"Poner más personal para organizar y hacer fluir más rápido las filas de espera "

"Más box que funcionen para la migración"

"Una imagen de ejemplo como poner el pasaporte o carnet en el lector, ya que perdí mucho tiempo en entender cómo iba"

"En Corea, tienen una máquina que te hablan en el idioma en que estás y es mejor manejarse"

Señalética

Ver pantallas con información sobre qué restaurantes hay en cada espigón por ejemplo.

Pantallas más grandes, información más fácil,

Accesibilidad e inclusión

"Sistema de traslado motorizado para adultos mayores para llegar y salir del embarque"

"Más personal para ayudar a la gente"

"Preferencia para familias con niños menores de 10 años."

"Incluir más carritos para traslado a puerta de embarque para personas mayores."

"Dejar opción de formulario SAG en papel para pasajeros sin celular o que no manejan tecnología"

"Poner más puntos de información"

"Que hayan personas en zonas automatizadas para ayudar a quienes les cueste"

"Carrito de golf para ayudar a mayores o familias con niños"

Baños

"Baños más limpios"

"Reparar los baños, cambiar los grifos que salpican"

"Baños familiares para que papás no tengan que entrar al baño de mujeres para ir con sus hijas".

Salida

"Zonas para taxistas a la salida, hay mucho acoso."

"Más frecuencia de buses acercamiento"

"Waiting zone tanto para uber, para particulares que esperan familiares. (Muchos aeropuertos del mundo la tienen)"

Momentos clave del viaje del pasajero – Encuesta dirigida

Este viaje emocional, basado en las conclusiones de la encuesta dirigida, explora las experiencias y emociones que viven los pasajeros en los cinco puntos de contacto clave del aeropuerto. A través de cada etapa, analizaremos cómo los servicios y el entorno influyen en su percepción y bienestar.



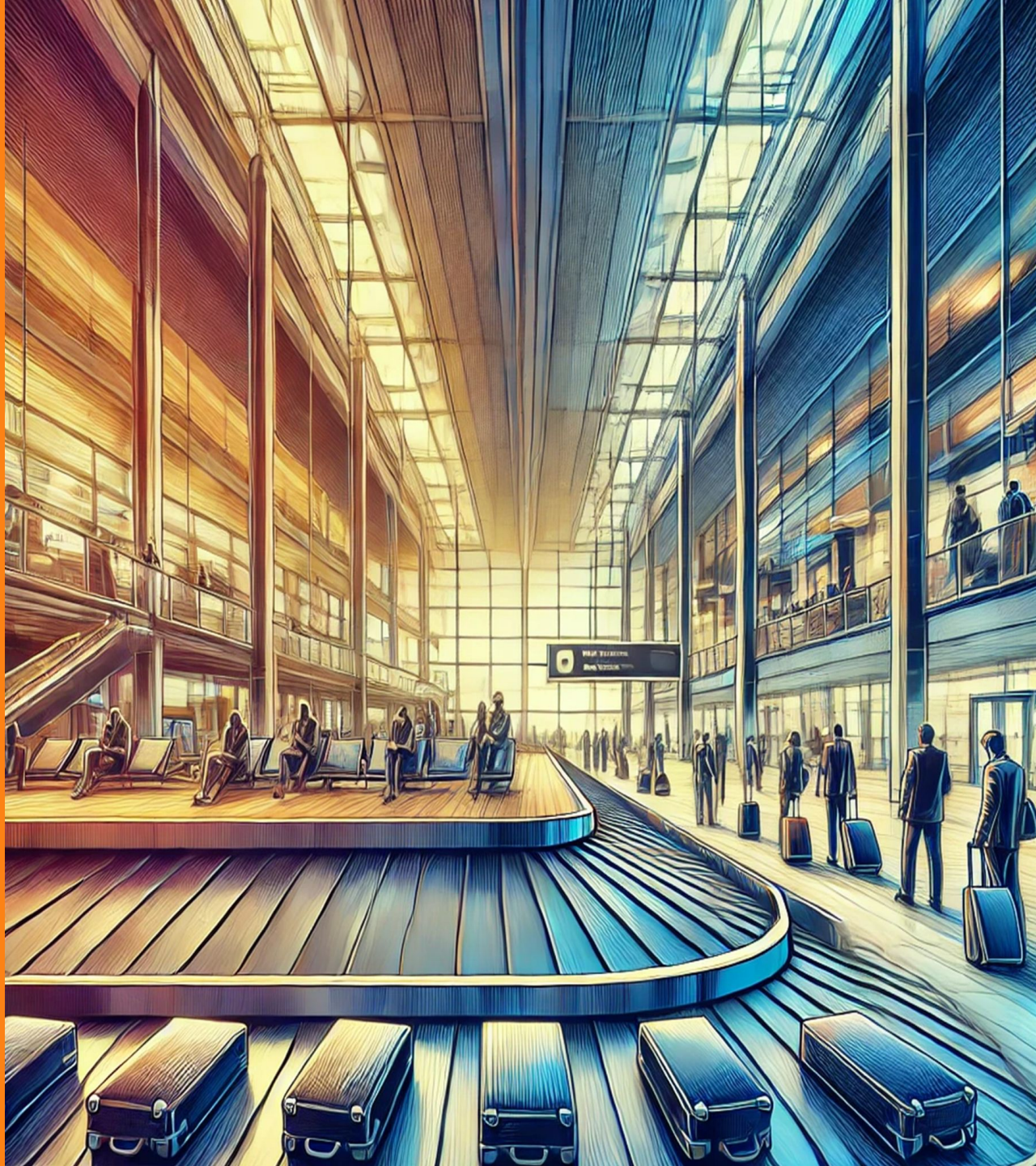
Matriz de emociones por metodología

Momentos del Viaje	Investigación de escritorio		Entrevistas a pasajeros		Encuestas abierta y cerrada		
 Experiencia en general	-- satisfacción -- aprecio	-- desconfianza -- decepción -- frustración -- duda -- insatisfacción -- preocupación -- alarma	-- satisfacción -- alivio -- confianza -- agradecimiento -- tranquilidad -- comodidad	-- frustración -- estrés -- irritación -- desconfianza -- agotamiento	-- satisfacción -- alivio -- confianza -- tranquilidad -- comodidad -- admiración	-- agrado -- claridad -- gratitud -- relajación	-- cansancio -- ansiedad -- confusión -- agobio -- frustración -- desamparo -- exclusión
 Planeación y Llegada al Aeropuerto	-- comodidad	-- descontento -- indignación.	-- satisfacción -- confianza	-- confusión	-- comodidad -- confianza -- alivio -- claridad		-- descontento -- indignación -- impaciencia -- ansiedad
 Check-in y Manejo de Equipaje	-- satisfacción -- confianza	-- confusión -- incomodidad	-- alivio -- satisfacción	-- frustración -- irritación	-- satisfacción -- confianza -- seguridad		-- confusión -- incomodidad impaciencia ansiedad
 Control Migratorio	-- satisfacción -- alivio	-- ansiedad -- frustración -- rechazo	-- satisfacción	-- estrés -- frustración	-- satisfacción -- alivio -- tranquilidad -- innovación	-- ansiedad -- frustración -- rechazo -- irritación	-- incertidumbre -- impaciencia -- confusión
 Sala de Embarque y Servicios	-- satisfacción -- relajación -- placer.	-- frustración -- incomodidad -- ansiedad -- confusión	-- tranquilidad -- satisfacción	-- irritación -- frustración	-- satisfacción -- placer -- relajación -- confianza	-- alivio -- seguridad -- comodidad -- calma	-- frustración -- incomodidad -- ansiedad -- confusión -- aburrimiento -- cansancio -- desilución
 Retorno y Recogida de Equipaje	-- satisfacción -- alivio	-- impaciencia, -- cansancio	-- alivio	-- estrés -- confusión	-- rapidez -- eficiencia -- claridad		-- Impaciencia -- cansancio -- inseguridad -- estrés

Conclusiones Finales

La experiencia en el aeropuerto refleja un balance entre fortalezas significativas y áreas que requieren atención. Mientras ciertos aspectos generan satisfacción y confianza entre los pasajeros, persisten desafíos que impactan su percepción global. Potenciar los puntos fuertes y abordar las oportunidades de mejora permitirá garantizar una experiencia más consistente y positiva para todos los pasajeros.

Al ordenar las conclusiones por temáticas, se evidencia que el Aeropuerto Internacional de Santiago cuenta con fortalezas importantes en infraestructura, limpieza y eficiencia en algunos procesos. Sin embargo, para consolidar una experiencia más equilibrada, es crucial abordar las áreas críticas relacionadas con inclusión, logística, señalización y costos. Esto permitirá transformar una experiencia funcional en una verdaderamente memorable y posicionar al aeropuerto como un modelo en calidad y atención al pasajero.



Cruce Consolidado de Hallazgos por Momento del Viaje del Pasajero

Este viaje emocional, basado en las conclusiones de la encuesta dirigida, explora las experiencias y emociones que viven los pasajeros en los cinco puntos de contacto clave del aeropuerto. A través de cada etapa, analizaremos cómo los servicios y el entorno influyen en su percepción y bienestar.



Conclusiones finales de la experiencia general



Experiencia en general

1. Inclusión y accesibilidad

Positivo: No se identificaron aspectos positivos relacionados con inclusión y accesibilidad.

Negativo: La falta de asistencia para personas con necesidades especiales es una brecha importante, generando frustración y descontento en este grupo de pasajeros.

Conclusión: Abordar esta brecha mediante asistencia personalizada y recursos accesibles no solo mejoraría la experiencia de estos pasajeros, sino que enviaría un mensaje positivo sobre los valores inclusivos del aeropuerto.

4. Señalética y orientación

Positivo:

La señalización bilingüe es valorada por facilitar la orientación general en el aeropuerto.

Negativo: En momentos clave, como en el control migratorio, zonas de embarque y recogida de equipaje, la señalización no es suficientemente clara, generando confusión y estrés.

Conclusión: Optimizar la señalización en puntos críticos reforzaría la percepción positiva y reduciría la desorientación de los pasajeros.

2. Infraestructura y recursos

Positivo: La modernidad y amplitud de la infraestructura generan comodidad y una experiencia visual positiva para los pasajeros.

Negativo: Las dimensiones amplias del aeropuerto generan trayectos largos, agravados por la falta de recursos como carros para bolsos y asientos suficientes, lo que provoca cansancio e incomodidad.

Conclusión: La infraestructura moderna puede convertirse en un punto aún más fuerte si se complementa con recursos logísticos que minimicen las fricciones generadas por su escala.

5. Comercio y servicios

Positivo: La disponibilidad de áreas comerciales y zonas de espera bien equipadas mejora la experiencia durante la espera, destacando por su comodidad y diversidad.

Negativo: Los precios elevados en comercios, la falta de puntos de carga, pocos salones VIP accesibles y opciones limitadas de entretenimiento son áreas de insatisfacción recurrentes.

Conclusión: Incrementar la accesibilidad económica y diversificar los servicios disponibles haría que estas áreas sean aún más atractivas y valoradas por los pasajeros.

3. Limpieza

Positivo: La limpieza general del aeropuerto es percibida como un elemento que mejora significativamente la experiencia de los pasajeros.

Negativo: Algunos comentarios apuntan a la necesidad de mejorar la limpieza en zonas específicas, lo que afecta la percepción global del cuidado en el espacio.

Conclusión: Garantizar estándares uniformes de limpieza en todas las áreas del aeropuerto es fundamental para mantener una percepción positiva de orden y cuidado.

6. Rapidez y eficiencia

Positivo: Los procesos rápidos y eficientes, son destacados como fortalezas gracias a la implementación de tecnologías modernas.

Negativo: Esta percepción positiva no es uniforme, ya que algunos pasajeros enfrentaron largas filas, fallas en los tótems y falta de personal de apoyo. La lentitud contrasta con la rapidez en otros procesos.

Conclusión: Garantizar una experiencia expedita en todas las etapas del viaje, ajustes tecnológicos, más personal de apoyo y mejor gestión de recursos, es esencial para fortalecer la percepción de eficiencia global.

Conclusiones finales por cada punto de contacto



Planeación y Llegada al Aeropuerto

Positivo:

Los pasajeros valoran la infraestructura moderna y espaciosa, destacando la comodidad y una experiencia visual positiva al ingresar al aeropuerto.

Negativo:

Las dimensiones amplias generan trayectos largos que, junto con la falta de recursos como carros para bolsos o asientos suficientes, resultan en cansancio e incomodidad.

Conclusión:

La infraestructura moderna puede consolidarse como un punto fuerte si se complementa con recursos logísticos, como más carros y áreas de descanso, que minimicen las fricciones generadas por su escala.



Check-in y Manejo de Equipaje

Positivo:

La rapidez y eficiencia del proceso son destacadas, generando satisfacción y confianza en los pasajeros.

Negativo:

La falta de señalización clara en momentos clave y el espacio limitado en áreas de alta demanda dificultan la orientación y reducen la comodidad de los pasajeros.

Conclusión:

Optimizar la señalización en la zona de check-in y reorganizar los espacios para mejorar la fluidez y comodidad contribuiría significativamente a la experiencia inicial del pasajero.



Control Migratorio

Positivo:

Los pasajeros valoran la rapidez y fluidez del proceso en algunos casos, especialmente gracias a la implementación de tótems y tecnologías modernas.

Negativo:

La experiencia no es consistente, ya que algunos pasajeros enfrentan largas filas, fallas en los tótems y falta de personal de apoyo. Estas dificultades generan frustración y una percepción de lentitud en el proceso.

Conclusión:

Mejorar la funcionalidad de los tótems, reforzar la señalización y aumentar la disponibilidad de personal de apoyo son acciones necesarias para garantizar una experiencia más uniforme y satisfactoria.

Conclusiones finales por cada punto de contacto



Sala de Embarque y Servicios

Positivo:

La sala de embarque es ampliamente valorada por los pasajeros debido a su infraestructura moderna, que ofrece una experiencia cómoda y funcional. La diversidad de comercios, junto con una oferta gastronómica variada y de calidad, mejora significativamente la experiencia de espera.

Negativo:

Los precios elevados en los comercios afectan la experiencia de los pasajeros al limitar la accesibilidad económica. También se mencionó la escasez de puntos de carga, la falta de salones VIP y opciones limitadas de entretenimiento, lo que hace que la espera se perciba como monótona.

Conclusión:

Para mejorar aún más la experiencia de espera, se podría diversificar la oferta gastronómica y mejorar los servicios disponibles, como más puntos de carga y salones VIP. Estas mejoras no solo aumentarían la satisfacción de los pasajeros, sino que también potenciarían la percepción general del aeropuerto como un lugar cómodo y eficiente para esperar el vuelo.



Retorno y Recogida de Equipaje

Positivo:

El proceso de entrega de equipaje es percibido como eficiente por algunos pasajeros, quienes destacan la rapidez en la gestión de las maletas y la buena señalización de las áreas de recogida. Los espacios prácticos y bien organizados facilitan localizar el equipaje rápidamente.

Negativo:

Sin embargo, algunos pasajeros experimentaron lentitud en la entrega de equipaje, lo que generó frustración por el tiempo de espera prolongado. Además, el acoso de taxistas en las áreas de llegada y la falta de espacios adecuados para recoger pasajeros contribuyeron a la incomodidad.

Conclusión:

Mejorar la gestión de la entrega de equipaje, garantizando mayor eficiencia y tiempos de espera más cortos, es clave para una experiencia satisfactoria. Además, optimizar las áreas de llegada, incluyendo la creación de espacios dedicados para recibir a los pasajeros, y regular el acceso de taxistas mejoraría la comodidad y percepción de esta etapa del viaje.

Cómo gestionar las emociones

Emoción dominante por cada momento del viaje del pasajero

Cada momento del viaje del pasajero tiene una emoción predominante que refleja el impacto de las fortalezas y problemas identificados. Estas emociones proporcionan una visión clave para priorizar mejoras en cada etapa y optimizar la experiencia general.

1. Planeación y Llegada al Aeropuerto

Emoción Dominante: **Confusión**

La señalización confusa y la falta de personal de apoyo generan incertidumbre en la orientación de los pasajeros, especialmente en momentos de alta demanda.

2. Check-in y Manejo de Equipaje

Emoción Dominante: **Frustración**

Aunque los procesos son percibidos como eficientes en condiciones ideales, las fallas técnicas en los tótems y las largas filas generan una sensación de frustración, particularmente en usuarios menos familiarizados con la tecnología.

3. Control Migratorio

Emoción Dominante: **Estrés**

Las largas filas, la insuficiencia de personal y la falta de atención a las necesidades de usuarios vulnerables provocan una experiencia tensa y estresante para los pasajeros.

4. Sala de Embarque y Servicios

Emoción Dominante: **Tranquilidad**

A pesar de algunos desafíos, como la escasez de puntos de carga y asientos cómodos, los pasajeros valoran los espacios modernos, limpios y la oferta de servicios, lo que contribuye a una sensación general de calma.

5. Retorno y Recogida de Equipaje

Emoción Dominante: **Cansancio**

Las demoras en la entrega del equipaje y la falta de áreas adecuadas para recoger pasajeros, sumadas al agotamiento acumulado del viaje, convierten esta etapa en una experiencia predominantemente fatigante.

Transformemos las emociones

El cambio desde emociones negativas hacia positivas implica no solo solucionar los problemas actuales, sino también diseñar experiencias consistentes que generen bienestar. Al implementar estrategias que refuercen emociones simples positivas (seguridad, claridad, comodidad), el aeropuerto puede construir emociones complejas más deseables, como confianza, satisfacción y tranquilidad, alineadas con los estándares esperados por los pasajeros.

Construyamos experiencias memorables
Equipo de Experiencias de Ki Technologies



Cómo neutralizar emociones negativas e impulsar las positivas

La teoría de las emociones

La teoría de las emociones de Robert Plutchik es una de las más influyentes en la psicología moderna. Plutchik propuso que las emociones humanas son complejas y están organizadas en niveles jerárquicos, desde emociones básicas hasta combinaciones más complejas. Su famoso modelo de la "Rueda de las Emociones" identifica ocho emociones primarias: alegría, tristeza, miedo, confianza, disgusto, ira, sorpresa y anticipación. Estas emociones primarias se combinan para formar emociones más complejas, como el estrés o la frustración, que surgen de la interacción repetida de emociones simples.

Rueda de las Emociones de Robert Plutchik



La relevancia de esta teoría para nuestro análisis radica en que permite entender cómo las emociones negativas **pueden gestionarse al neutralizar sus componentes más simples.**

Asimismo, demuestra **cómo generar emociones positivas simples y consistentes puede ayudar a construir emociones más complejas, como satisfacción, confianza y tranquilidad,** mejorando significativamente la experiencia general de los pasajeros. Este enfoque nos guía en la identificación de oportunidades para transformar emociones negativas dominantes en vivencias positivas y memorables.

Gestión de las emociones

Comparación y Contraposición de Emociones:

Estado actual

1. Planeación y Llegada al Aeropuerto

Emoción Dominante: **Confusión**

La señalización confusa y la falta de personal de apoyo generan incertidumbre en la orientación de los pasajeros, especialmente en momentos de alta demanda.



Estado deseado

1. Planeación y Llegada al Aeropuerto

- Emoción Actual Dominante: **Confusión**
- Emoción Objetivo: **Confianza**
- **Refuerzo positivo:** Proveer información clara y accesible sobre estacionamientos, transporte y accesos al aeropuerto.
- **Acciones:** Mejorar la señalización y proporcionar asistencia inmediata, facilitando la orientación y eliminando incertidumbre.
- **Implementaciones sugeridas:**
 - **Mejorar señalética y mensajes de orientación en estacionamiento.**
 - **Mantenimiento preventivo de tótems de pago.**
 - **implementar AI para aprender y dar instrucciones dentro del estacionamiento.**
 - **Mensajes de bienvenida en pantallas en altura y también para guiar a los pasajeros. Utilizar AI para definir y enviar los mensajes.**

Gestión de las emociones

Comparación y Contraposición de Emociones:

Estado actual

2. Check-in y Manejo de Equipaje

Emoción Dominante: **Frustración**

Aunque los procesos son percibidos como eficientes en condiciones ideales, las fallas técnicas en los tótems y las largas filas generan una sensación de frustración, particularmente en usuarios menos familiarizados con la tecnología.



Estado deseado

2. Check-in y Manejo de Equipaje

- Emoción Actual Dominante: **Frustración**
- Emoción Objetivo: **Satisfacción**
- **Refuerzo positivo:** Garantizar procesos rápidos y eficientes en los tótems y counters
Asegurar procesos eficientes y sin interrupciones técnicas, acompañados de personal disponible y dispuesto a ayudar.
- **Acciones:** Asegurar procesos eficientes y sin interrupciones técnicas, acompañados de personal disponible y dispuesto a ayudar.
- **Implementaciones sugeridas:**
 - **Tótems de consulta en diferentes zonas del aeropuerto. Implementar AI para que los tótem aprendan.**
 - **Personal de orientación visible**
 - **Señalización intuitiva alimentada por AI, enviar mensajes de acuerdo a la congestión o necesidad puntual de la zona de check in.**

Gestión de las emociones

Comparación y Contraposición de Emociones:

Estado actual

3. Control Migratorio

Emoción Dominante: **Estrés**

Las largas filas, la insuficiencia de personal y la falta de atención a las necesidades de usuarios vulnerables provocan una experiencia tensa y estresante para los pasajeros.



Estado deseado

3. Control Migratorio

- Emoción Actual Dominante: **Estrés**
- Emoción Objetivo: **Tranquilidad**
- **Neutralización:** Reducir tiempos de espera con mayor personal y optimización de flujos.
- **Refuerzo positivo:** Mostrar tiempos estimados en filas y garantizar acompañamiento para usuarios vulnerables
- **Acciones:** Garantizar un trato inclusivo y amable, apoyado por tecnología funcional y asistencia humana.
- **Implementaciones sugeridas:**
 - Actualizaciones en tiempo real de espera en pantallas,
 - Tótems más usables(UX) y personal capacitado en horas punta.
 - Sistema digital de control de acceso a la zona de migración mediante escaneo de QR en el ticket de embarque.
 - Implementar QR en el acceso a migración con videos aclaratorios para que los pasajeros vean mientras esperan.



Más allá de la coyuntura

El Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez enfrenta una coyuntura clave, marcada por desafíos operativos y la necesidad de implementar avances tecnológicos.

Los últimos slides de este estudio son una invitación a abordar este momento con la seriedad que merece y, al mismo tiempo, como una oportunidad única para aprender, proyectar el futuro y posicionar al aeropuerto como líder en Latinoamérica. ¿Por qué no soñar con posicionarlo en el ranking global?



Que se dice de los líderes en Latinoamérica

Los siguientes son los aspectos destacados para los cuatro aeropuertos que se encuentran por sobre el Aeropuerto de Santiago en el ranking elaborado por Skytrax para 2024, con los cinco mejores aeropuertos de Latinoamérica:

1

Aeropuerto Internacional El Dorado (Bogotá)

El Aeropuerto El Dorado de Bogotá sobresale por su moderna infraestructura y **servicio premiado**, pero enfrenta críticas por **congestión y precios altos en sus comercios**.

2

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Lima)

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima destaca por su moderna infraestructura y **conectividad**, pero enfrenta críticas por **congestión y precios altos en comercios**, equilibrando fortalezas con áreas de mejora operativa.

3

Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (Quito)

El Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito destaca por su moderna infraestructura y **eficiencia operativa**, aunque algunos pasajeros señalan como áreas de mejora la distancia al centro de la ciudad y **los costos de transporte**.

4

Aeropuerto Internacional de Carrasco (Montevideo)

El Aeropuerto Internacional de Carrasco es valorado por su infraestructura moderna y **servicios eficientes, reconocido como uno de los mejores de Sudamérica**, aunque aún trabaja en recuperar su nivel en la **recuperación del tráfico de pasajeros tras la pandemia**.



Oportunidades identificadas en los mejores aeropuertos del mundo

Los siguientes son los aspectos destacados para los cinco aeropuertos que tienen la mejor ubicación a nivel mundial en el ranking elaborado por Skytrax para 2024,

1

Aeropuerto Internacional Hamad (Doha, Catar): Reconocido por su diseño arquitectónico icónico y **servicios de lujo, combina comodidad y eficiencia. Su compromiso con la personalización eleva la experiencia del pasajero.**

2

Aeropuerto Changi (Singapur): Destaca por su enfoque en el **entretenimiento y el bienestar**, ofreciendo espacios verdes, atracciones únicas como el Rain Vortex, y **opciones de descanso que redefinen la espera.**

3

Aeropuerto Internacional de Incheon (Seúl, Corea del Sur): Famoso por su **atención al detalle, proporciona servicios rápidos y confiables**, con áreas culturales que **conectan a los viajeros con la identidad coreana.**

4

Aeropuerto Internacional de Haneda (Tokio, Japón): Conocido por su puntualidad, **limpieza impecable** y facilidad de conexión, Haneda **ofrece una experiencia fluida** para viajeros internacionales y nacionales.

5

Aeropuerto Internacional de Narita (Tokio, Japón): Se destaca por su **amabilidad y hospitalidad** japonesa, además de su eficiente manejo de procesos y una **amplia oferta de servicios para todas las necesidades.**



Atributos más valorados

.....● Personalización y Atención al Cliente:

- La atención al detalle y la personalización (Hamad e Incheon) son clave para elevar la experiencia del pasajero.
- La hospitalidad y amabilidad del personal son valores diferenciales (Narita y Carrasco).

.....● Experiencia de Espera:

- Propuestas innovadoras como entretenimiento (Changi) o áreas culturales (Incheon) transforman las esperas en experiencias memorables.
- Los espacios diseñados para el bienestar (Changi) y la tranquilidad (Narita) son bien valorados.

.....● Eficiencia y Fluidez en Procesos:

- Aeropuertos como Haneda y Hamad destacan por su rapidez y eficiencia en la gestión de flujos, eliminando barreras en los procesos.
- La puntualidad y el manejo eficiente de procesos generan una percepción positiva.

.....● Limpieza y Modernidad:

- La limpieza impecable (Haneda) y la infraestructura moderna (El Dorado, Jorge Chávez, Mariscal Sucre) son puntos clave en la satisfacción general.

.....● Oferta de Servicios y Comercio:

- Una oferta comercial y gastronómica variada (Narita e Incheon) genera satisfacción y mejora la percepción del tiempo de espera.

Gestión de las emociones

Comparación y Contraposición de Emociones:

Estado actual

4. Sala de Embarque y Servicios

Emoción Dominante: **Tranquilidad**

A pesar de algunos desafíos, como la escasez de puntos de carga y asientos cómodos, los pasajeros valoran los espacios modernos, limpios y la oferta de servicios, lo que contribuye a una sensación general de calma.

La Sala de Embarque y Servicios es el único espacio donde predominan emociones positivas, convirtiéndola en la oportunidad perfecta para sorprender y generar un efecto wow. Innovar en este punto clave no solo potenciaría la experiencia del pasajero, sino que también posicionaría al aeropuerto como líder en los rankings de Latinoamérica



Ideas de soluciones que impactan en la experiencia

Basamos nuestras propuestas en dos atributos clave que distinguen a los aeropuertos mejor evaluados en Latinoamérica y a nivel mundial: la atención al cliente personalizada y la capacidad de transformar la espera en una experiencia memorable. Estos elementos guían nuestras recomendaciones para optimizar el punto de contacto con la mejor evaluación emocional en el Aeropuerto de Santiago.

Experiencia de Espera:

- Propuestas innovadoras como entretenimiento (Changi) o áreas culturales (Incheon) transforman las esperas en experiencias memorables.
- Los espacios diseñados para el bienestar (Changi) y la tranquilidad (Narita) son bien valorados.

Oferta de Servicios y Comercio:

- Una oferta comercial y gastronómica variada (Narita e Incheon) genera satisfacción y mejora la percepción del tiempo de espera.

Las propuestas presentadas se desarrollaron utilizando metodologías de generación de ideas, con un enfoque en soluciones que no dependan de grandes cambios estructurales o de conectividad. Este criterio garantiza que las iniciativas puedan implementarse dentro del alcance operativo del Aeropuerto de Santiago, impactando positivamente la experiencia de los pasajeros de manera tangible y eficiente.

Gestión de las emociones

Comparación y Contraposición de Emociones:

Estado actual

4. Sala de Embarque y Servicios

Emoción Dominante: **Tranquilidad**

A pesar de algunos desafíos, como la escasez de puntos de carga y asientos cómodos, los pasajeros valoran los espacios modernos, limpios y la oferta de servicios, lo que contribuye a una sensación general de calma.



La Sala de Embarque y Servicios es el único espacio donde predominan emociones positivas, convirtiéndola en la oportunidad perfecta para sorprender y generar un efecto wow. Innovar en este punto clave no solo potenciaría la experiencia del pasajero, sino que también posicionaría al aeropuerto como líder en los rankings de Latinoamérica

Más allá de lo deseado, efecto Wow!!

1. Sala de Embarque y Servicios

- Emoción Actual Dominante: **Tranquilidad**
- Emoción Objetivo: **Tranquilidad y Satisfacción**
- **Refuerzo positivo:** Espacios cómodos con suficiente mobiliario y puntos de carga.
- **Acciones:** Abordar problemas puntuales como puntos de carga insuficientes y más alternativas de comida acorde a distintos presupuestos, consolidando la percepción positiva.
- **Implementaciones sugeridas:**
 - Mejorar la distribución de asientos en la espera del embarque.
 - Ampliar la oferta de opciones gastronómicas accesibles.
 - Implementar enchufes con puertos USB, USBC y carga por contacto.
 - Aprovechar el espacio disponible e implementar una zona de descanso para esperas largas, con asientos reclinables y zonas diferenciadas por necesidad (descanso, bebés, tercera edad, work.).
 - Buscar alianzas con marcas para implementar comodidad y relaxo accesible para la mayor cantidad de pasajeros que no tienen acceso a salones Vip y deben esperar durante horas por un vuelo.

Gestión de las emociones

Comparación y Contraposición de Emociones:

Estado actual

5. Retorno y Recogida de Equipaje

Emoción Dominante: **Cansancio**

Las demoras en la entrega del equipaje y la falta de áreas adecuadas para recoger pasajeros, sumadas al agotamiento acumulado del viaje, convierten esta etapa en una experiencia predominantemente fatigante.

Al ser la última interacción con el aeropuerto este momento es crucial ya que define la impresión final del pasajero y debe cerrar con una emoción positiva. Proponemos una solución para minimizar el acoso de taxistas, buscando seguridad y comodidad para los pasajeros. Una última interacción memorable fortalecerá la reputación del aeropuerto como un espacio seguro y de calidad.



No es nuestra responsabilidad pero es nuestro problema

5. Retorno y Recogida de Equipaje

- Emoción Actual Dominante: **Cansancio**
- Emoción Objetivo: **Alivio**
- **Refuerzo positivo:** Impulsar una experiencia expedita y en caso de no ser posible en horas punta facilitar la entrega de información oportuna en la recuperación de equipaje.
- **Acciones:** Optimizar la entrega de equipaje e incluir comodidad para la espera, reduciendo el agotamiento percibido.
- **Implementaciones sugeridas:**
 - En lo posible revisar los procesos para detectar oportunidades para reducir tiempos de entrega
 - Optimizar la comunicación en pantallas apoyadas por AI.
 - Implementar información de equipaje por celular a través del N° de vuelo.
 - En la espera de equipaje, implementar totem para que los pasajeros puedan reservar un Taxi regulado y las tarifas puedan ser controladas, con eso eliminar el acoso de taxistas a la salida.



Un Llamado a la Innovación Colaborativa

En un contexto de modernización y cambios, la clave será avanzar hacia un modelo donde la tecnología no reemplace, sino complemente la experiencia humana, fomentando un entorno inclusivo, eficiente y memorable. Las emociones no son solo reacciones; son oportunidades para redefinir cómo los usuarios viven y perciben este espacio.

Invitamos a quienes toman decisiones estratégicas a utilizar este análisis como una herramienta de reflexión y acción. Más allá de los hallazgos, este estudio es un punto de partida para repensar y rediseñar la experiencia aeroportuaria, sentando las bases para un futuro donde el aeropuerto no solo conecte destinos, sino también emociones y expectativas.





Este estudio nos permite observar que el Aeropuerto Internacional de Santiago no solo es una puerta de entrada y salida al mundo, sino también un espacio donde las emociones y expectativas de los pasajeros interactúan con procesos, servicios y tecnología en constante evolución. A través del análisis, hemos identificado fortalezas significativas, como la modernidad y la limpieza, y áreas de mejora relacionadas con procesos operativos, tecnología y señalización.

El desafío central radica en convertir las emociones negativas predominantes, como la frustración y el estrés, en emociones positivas más complejas como la confianza, satisfacción y tranquilidad. Esto no solo mejoraría la percepción del aeropuerto, sino que consolidaría su posición como un referente en experiencia de pasajeros en América Latina.

Area de Experiencias de Ki Technologies.





“En este lugar perdemos demasiado tiempo mirando hacia atrás. Camina hacia el futuro, abriendo nuevas puertas y probando cosas nuevas, sé curioso... porque nuestra curiosidad siempre nos conduce por nuevos caminos”

Walt Disney

Estudio desarrollado por:

Marcela Acero C. – investigación

Daniela Perez O. – investigación y análisis

Claudio Zelada Q. – análisis y dirección





Impulsar experiencias memorables y satisfactorias para tus clientes da valor a tu negocio

Contáctanos y exploremos oportunidades para generar valor en conjunto.

www.kitechnologies.com

