



TESTIGO DE UN SERVICIO DE POBRE CALIDAD

Eduardo Sánchez Ruiz

Lima, 22 de abril de 2010

Facultad de Ingeniería

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una [licencia](#)
[Creative Commons Atribución-](#)
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

TESTIGO DE UN SERVICIO DE POBRE CALIDAD

El pasado lunes 12 de abril leí una nota publicada en un diario nacional. La nota decía que, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez había sido elegido como el mejor de Sudamérica – según consulta realizada a más de 10 millones de usuarios. En una reunión realizada en el Palacio de Gobierno, el Presidente de la República manifestó que esta designación llena de orgullo al país y demuestra el gran interés que tienen las líneas aéreas por el terminal limeño.

Ante esta gran noticia, no podía más que alegrarme y reafirmar lo que se había logrado. Además de jactarme de la suerte que tengo de ser usuario de dicho terminal; gracias a mis viajes laborales, lo visito prácticamente una vez por semana. Sin embargo, esto implica que existe otro terminal del que soy usuario. En mi caso particular, se trata del también Aeropuerto Internacional Capitán Guillermo Concha Ibérico, ubicado en la localidad de Piura. Lamentablemente; respecto a este terminal, no he escuchado y por ahora - estoy seguro - no escucharé ni compartiré reconocimiento alguno. Al contrario; son comunes los lamentos y opiniones negativas – de las que soy testigo - que cientos de usuarios manifiestan respecto al servicio en conjunto del aeropuerto local.

Un verdadero servicio de alta calidad implica satisfacción del usuario en todos los ámbitos, me atrevo a denominarlo *Quality Management of Service Package* – Gestión de la Calidad de un Servicio Completo. Esto es, usuarios satisfechos desde el momento en que inicia el servicio hasta el momento que finaliza. Hay que recalcar que, durante este tiempo, el usuario estará en contacto con personal y/o infraestructura de distintas empresas; todas ellas, en conjunto, debieran brindar una elevada calidad de servicio.

Me atrevo a relatar lo ocurrido a un turista que llega a nuestra ciudad. Después de un corto vuelo, pues sólo recibimos vuelos provenientes de la capital del país; el viajero tiene que esperar hasta 30 minutos, sino tiene suerte, para recoger su equipaje de una diminuta



faja transportadora en un espacio reducido y sin aire acondicionado – comodidad realmente necesaria en ciudades, como Piura, que aún en otoño superan los 35°C. Luego, si el viajero no tiene movilidad particular, tiene que atravesar un pequeño umbral para entrar en un bosque humano de taxistas no acreditados que al unísono cantan: “¿taxi?... ¿taxi señor?...pregunte”; y, hasta se atreven a tomar las maletas del viajero sin consentimiento. Me inquieta saber, si hasta el momento, el viajero que viene por primera vez a la ciudad lleva una imagen positiva de Piura.

Ahora, me permito también contar los últimos momentos del turista que abandona la ciudad de Piura. El viajero llega al terminal, si tiene equipaje, realiza su cola necesaria para entregarlos en el *counter* de la aerolínea. De lo contrario, paga directamente su impuesto y se dirige a la sala de espera. Dicho ambiente tiene una altura no mayor a 3 metros, aproximadamente; y, sin aire acondicionado, a pesar que las instalaciones para dicha comodidad se aprecian terminadas desde hace más de 3 meses. El viajero, educadamente, solicita a la señorita de la aerolínea que se abran las puertas para mejor circulación del aire, pues lo muchos ventiladores instalados no son suficientes si el ambiente permanece cerrado. Ella, cortésmente, indica que eso no es posible; pues la administración del aeropuerto lo prohíbe. También; afirma que la aerolínea ha enviado varias cartas a la administración del aeropuerto, para solucionar este sofocante problema, sin obtener respuesta alguna. Finalmente, el viajero intenta conectarse a Internet con algún equipo electrónico; oportunamente existe una escasa señal *WiFi*. Desafortunadamente, son insuficientes y están poco visibles los puntos de energía.

Me pregunto cuán lejos se está de brindar **un verdadero servicio de alta calidad** y ser artífices de un reconocimiento, al menos nacional. Estoy seguro que la gastronomía, playas y demás bondades de nuestro departamento ayudarán a olvidar estas experiencias.

Es justo mencionar los cambios positivos que ya se han desarrollado en nuestro aeropuerto: mejor distribución y sistema de cobro de la zona de estacionamiento, reparación de la pista de aterrizaje, etc. Sin embargo, hay mucho por hacer y se agradece una mayor celeridad.