

EL IMPACTO DE LA MALA EXPERIENCIA EN EL AEROPUERTO DE SANTIAGO

SEÑOR DIRECTOR:

En los últimos meses, las nuevas máquinas de autoatención de la PDI en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez han generado una experiencia negativa para los viajeros. Esta situación pone de manifiesto una preocupante falta de comprensión sobre la gestión del vínculo con los clientes, un aspecto crucial en la industria de turismo y viajes. La implementación fallida no refleja una visión integral de la experiencia de clientes ni considera adecuadamente la mirada del usuario, evidenciada en máquinas que “dan la espalda” a los pasajeros, no indican qué máquinas están desocupadas ni a qué número de máquina debiese dirigirse cada persona, y presentan una tecnología poco funcional. Más de la mitad de los viajeros no logra completar el proceso, y la integración de datos resulta insuficiente, obligando a los usuarios a ingresar información que podría automatizarse. Además, los colaboradores de la PDI se encuentran sobrepasados, solicitando a los clientes que presenten reclamos.

Este sistema no solo afecta la imagen de la PDI y del aeropuerto, sino también la del país, al evidenciar una ineficacia que contrasta con sistemas similares implementados con éxito en otras ciudades del mundo.

Emilio Polit Corvalán

Académico Experiencia de Clientes y Marketing, Escuela de Administración de Servicios, U. de los Andes