

### **Anexo 3**

#### **Entrevista a cliente 2**

1. ¿Cuál es la percepción general de Transaéreo?

Es una empresa consolidada, presenta un estándar de servicio alto tiene una trayectoria amplia en servicios de operaciones aeroportuarias.

2. ¿Qué quejas tiene sobre la empresa?

Dan un poco más de lo que da una empresa de Ground Handling, irregularidades del día a día, y falta de supervisión en algunas cosas de la operación pero no siempre pasa eso. En general presentan mucha cordialidad.

3. ¿Cuál es el error más frecuente que presenta la empresa?

Es muy relativo y de acuerdo a la operación, a veces un mal cargue, falta de seguimiento en la llegada del combustible a tiempo. Es según variedad de la situación.