

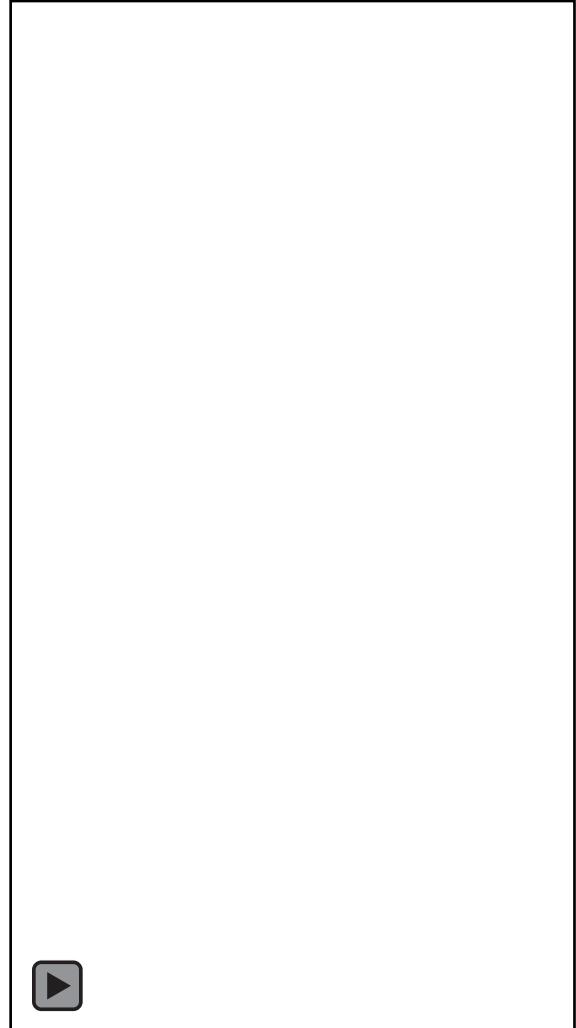


# De la operación al corazón del pasajero

*Blanca Victoria Sarria Salcedo*

**38** Congreso Anual  
Asamblea General de ALAMYS  
16 al 20 de noviembre 2025 - Lima, Perú.

# Situación Actual



# Entorno complejo – Línea 1 Operando con Normalidad

**Reportan alta demanda en la Línea 1 del Metro por paro de transportistas en Lima y Callao**



Reportan alta demanda en la Línea 1 del Metro por paro de transportistas en Lima y Callao. Foto: ANDINA/Difusión.



# Bajo esta realidad

¿Cómo hacemos para diseñar un viaje que satisfaga las necesidades de los pasajeros?



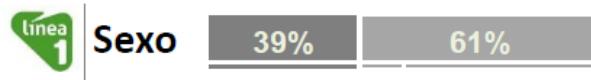
# Paso cero

El conocimiento de los pasajeros es clave

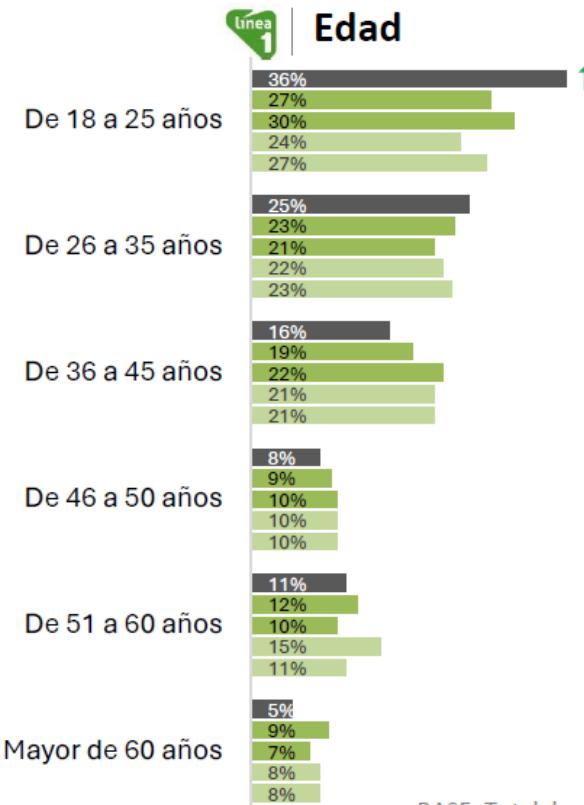
- ¿Qué valoran?
- ¿Qué les duele?
- ¿Qué los motiva?
- ¿Cuáles son sus sueños?



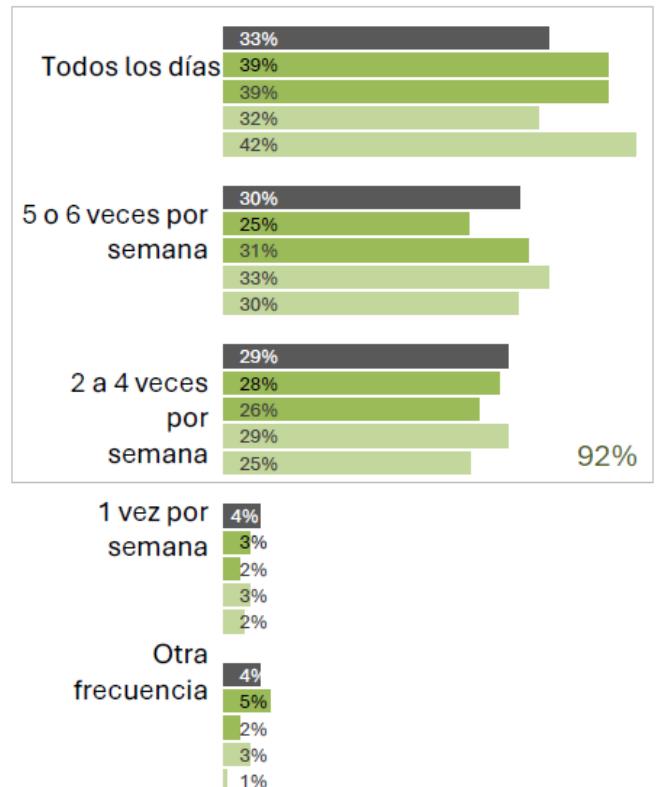
# Perfil de Pasajero



2024-II 42% 58%



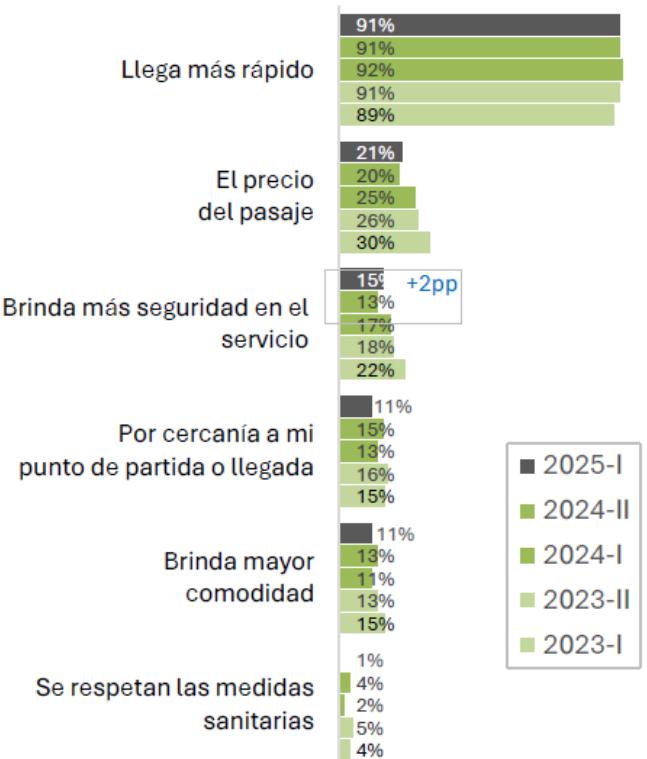
## Frecuencia de viaje



BASE: Total de encuestados (1,429)

↑↓ Diferencia estadísticamente mayor/menor con respecto a la medición anterior

## Motivos por los que usa este servicio y no otro

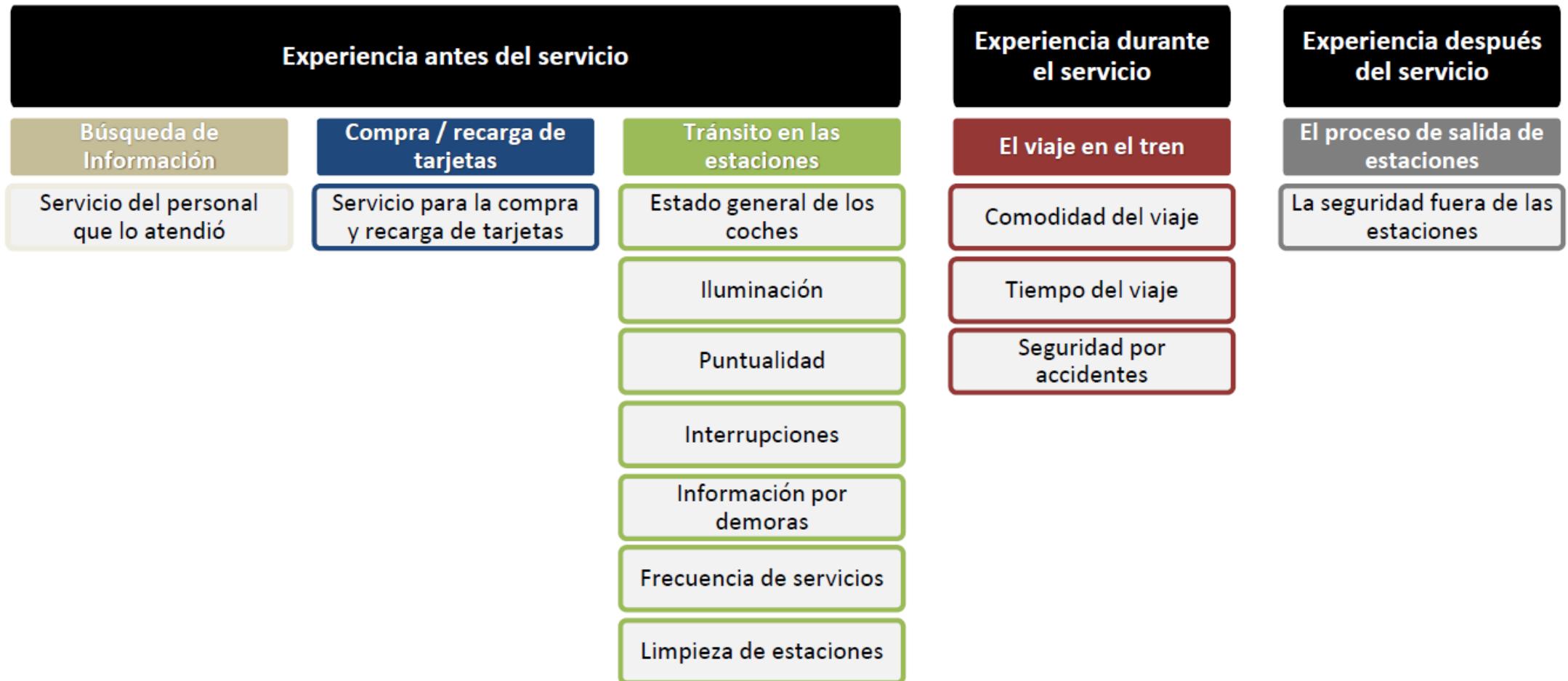


■ 2025-I  
■ 2024-II  
■ 2024-I  
■ 2023-II  
■ 2023-I

# Arquetipos de Pasajeros



# Journey



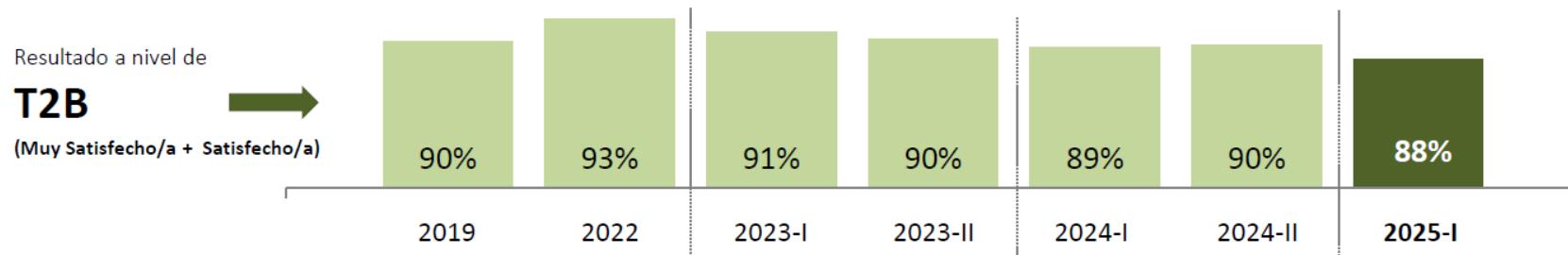
# HOY: Cumplimos

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DECLARADA

TOTAL 2025 - I

El nivel de satisfacción general declarada con el servicio que brinda LÍNEA 1 – Metro de Lima logra mantenerse respecto a la medición anterior

En general, ¿qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a se encuentra con el servicio que le brinda LÍNEA 1 del Metro de Lima?



2023: Estado de emergencia en el distrito de San Juan de Lurigancho

2022: En octubre el uso de mascarillas deja de ser obligatorio y se vuelve potestativo en transporte público

2022: En mayo el aforo se recupera al 100%

BASE: Total de encuestados (1,429)

↑ Diferencia estadísticamente mayor/menor con respecto a la medición anterior

Pág. 15

# Sin embargo, hay dolores en el viaje

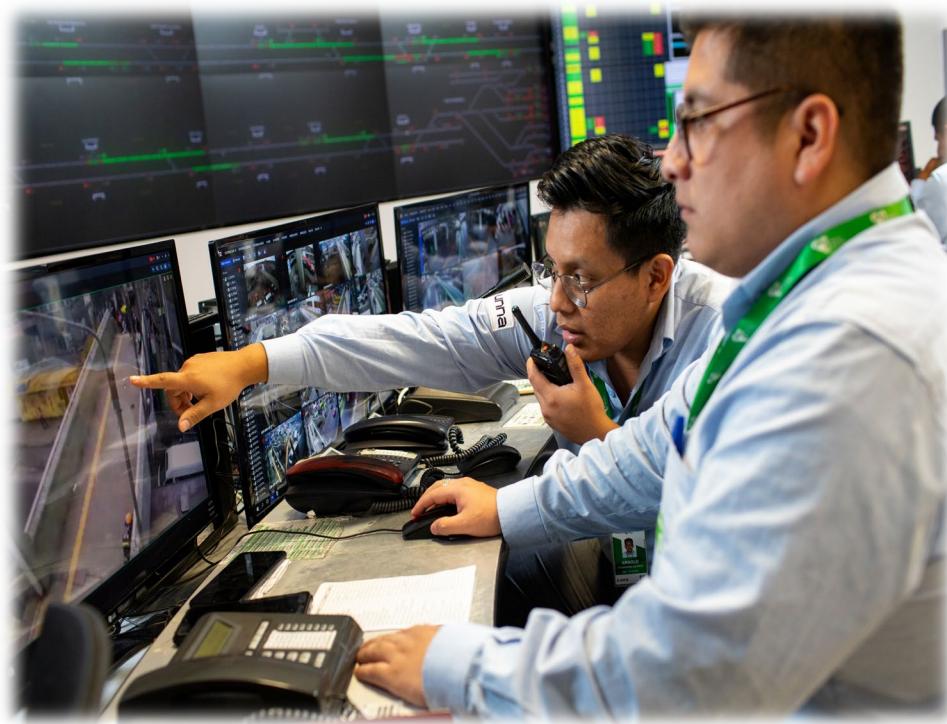


Tiempos de espera



Inseguridad fuera de las estaciones

# Por lo tanto... Nos retamos a rediseñar el viaje



# El pasajero en el centro de las decisiones

*El compromiso de todas las áreas de Línea 1 garantiza que el pasajero sea parte de las decisiones que se toman día a día.*

RELACIONES  
INSTITUCIONALES

OPERACIONES

GESTIÓN  
HUMANA

ADMINISTRACIÓN  
Y FINANZAS

SSOMA

DESARROLLO  
DE NEGOCIOS

CADENA DE  
ABASTECIMIENTO



# El pasajero en el centro de las decisiones



La estación Angamos se iluminó de rosa



Módulo de orientación psicológica en la estación Cabitos

# El pasajero en el centro de las decisiones

## Línea 1 del Metro de Lima avanza hacia un transporte accesible y seguro en el Día Nacional de la Persona con Discapacidad

Con infraestructura adaptada y protocolos inclusivos, la Línea 1 del Metro de Lima se consolida como uno de los sistemas de transporte más accesibles del país.



▲ En el Día Nacional de la Persona con Discapacidad, la Línea 1 del Metro de Lima reafirma su compromiso con una movilidad accesible y segura.

### Transporte accesible y seguro



### Programa Aprende a Emprender

# ¿Cuál es el reto de DDNN y Comercial?

- Rediseñar una experiencia que potencia la conexión marca – pasajero
- Buscar la maximización de beneficios a nuestros pasajeros.



Marcas



Locales Comerciales



# Rediseño de la experiencia, genera impacto en los pasajeros...



# Rediseño de la experiencia, genera impacto en los pasajeros...



En 2025 las marcas proyectan entregar aproximadamente  
**+92k tarjetas**  
**Edición limitada**



Las marcas han entregado más de **+40k botellas** de agua y gaseosa en 2025

# Rediseño de la experiencia, genera impacto en los pasajeros...



**+10k** bolsas de cereal



**+8k** latas de bebidas



**+3k** productos de belleza



**+2k** latas de leche



**+3k** bolsas de merch



**+3k** útiles escolares



**+6k** utensilios de cocina y hogar



**+280k** botellas de Pro

***Todo esto y mucho más por un valor aproximado de +USD 1,0MM en 2025***

# Ideas Claves

- Comprender al pasajero es la base para **diseñar experiencias que trasciendan la operación y generen valor social**
- **El transporte urbano debe ser inclusivo** y cada decisión que se tome debe considerar la accesibilidad, el bienestar y la seguridad como eje principal para el servicio.
- **Las alianzas estratégicas** fortalecen la sostenibilidad y la confianza de los pasajeros
- Una experiencia integral genera lealtad, mejora la reputación y la sostenibilidad
- Movilizar personas es fácil, **lograr que su experiencia sea única y nos prefieran es un reto de todos los días.**



Muchas gracias