

CALIDAD DE LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS EN MÉXICO

Objetivo. Evaluar el desempeño de los servicios aeroportuarios en destacados destinos turísticos nacionales, para identificar mejores prácticas que sirvan como insumos para la instrumentación de acciones de mejora en la satisfacción de los turistas.

Aeropuertos objeto de estudio. Acapulco, Ixtapa-Zihuatanejo, Los Cabos , Puerto Vallarta y Toluca.

Duración: un año, a partir de octubre de 2010.

Metodología

- Encuesta de Calidad Aeroportuaria (*Airports Survey Quality; ASQ*) desarrollada por el Consejo Internacional de Aeropuertos (*Airports Council International, ACI*).
- Los resultados de esta encuesta establecen comparativos mundiales entre más de 180 aeropuertos .
- La encuesta ASQ reporta 36 variables agrupadas en 9 categorías: satisfacción en general, accesos, documentación, control de pasaportes, seguridad, cómo orientarse, instalaciones del aeropuerto, entorno/confort y servicios de llegadas.
- Con base en los pronósticos elaborados por la *Official Airline Guide (OAG)* se construye un plan de muestreo que considera los destinos y a las aerolíneas que vuelan desde el aeropuerto evaluado.
- El tamaño de muestra es de 350 entrevistas para cada periodo de estudio. Para el levantamiento de la encuesta se utilizan cuestionarios estándar de ASQ, disponibles en inglés y en español.
- Para los aeropuertos con más de 2 millones de pasajeros al año (Los Cabos y Puerto Vallarta) se contó con información sobre el último trimestre de 2010 y los primeros 3 trimestres de 2011.
- Para los aeropuertos con menos de 2 millones de pasajeros al año (Acapulco, Toluca e Ixtapa-Zihuatanejo) se contó con información sobre 2 períodos de cinco meses relativos a las temporadas de invierno de 2010 y verano de 2011, respectivamente.

Conclusiones

Aeropuertos con **más de 2 millones de pasajeros:**

- El desempeño de los aeropuertos mexicanos evaluados fue destacable en cuanto a la rapidez en la entrega de equipaje, las tiendas, los restaurantes, bares y cafeterías, así como en la relación calidad/precio de restaurantes o sitios para comer.
- Puerto Vallarta obtuvo al menos un lugar destacable, en alguna de las variables analizadas durante el último trimestre de 2010.
- Es recomendable que los aeropuertos mexicanos evaluados atiendan especialmente a la facilidad para hacer conexiones con otros vuelos, la relación calidad/precio de los estacionamientos y de los restaurantes y el internet o Wi-Fi.

Aeropuertos con **menos de 2 millones de pasajeros:**

- En general, los aeropuertos mexicanos evaluados obtuvieron mejores puntajes durante la temporada de invierno 2010 que en verano de 2011.
- El desempeño de los aeropuertos evaluados fue destacable en cuanto a satisfacción en general, instalaciones del aeropuerto y entorno/confort.
- Los aeropuertos de Acapulco, Toluca e Ixtapa-Zihuatanejo obtuvieron al menos un lugar destacable en alguna de las variables analizadas.
- Es recomendable que los aeropuertos mexicanos evaluados atiendan especialmente a las variables de documentación, control de pasaportes, seguridad y cómo orientarse.

