

Programa de evaluación de aeropuertos

Resultados 2008



Introducción

La Secretaría de Turismo presenta los resultados de la aplicación del programa Airports Service Quality (ASQ) aplicado por el Consejo Internacional de Aeropuertos, para evaluar la calidad de los servicios que ofrecen los aeropuertos mexicanos a los usuarios.

El Consejo Internacional de Aeropuertos agrupa a 1,679 aeropuertos de 177 países, con el objetivo de coadyuvar a que el manejo gerencial de las terminales aéreas alcance la excelencia. El programa ASQ es aplicado actualmente en más de 140 aeropuertos de 50 países.

La evaluación busca elevar la competitividad de los aeropuertos mexicanos por medio de la optimización de los servicios que ofrecen al situarlos en un comparativo internacional. La encuesta no aborda asuntos relativos a la operación técnica o de seguridad de las terminales aéreas; mide la experiencia de los pasajeros en distintos puntos de contacto con los servicios proveídos por el aeropuerto; el personal en tierra de las aerolíneas; empresas de transporte local; y las entidades gubernamentales que operan dentro de éste como son migración y aduanas.

*El **propósito de las autoridades** es que tanto los aeropuertos como las aerolíneas, las empresas, y las entidades gubernamentales involucradas mejoren sustancialmente sus servicios para ubicarse, **a más tardar en el año 2010, por encima de la calificación promedio de los aeropuertos de su rango en el Continente Americano, en cada uno de los trece conceptos evaluados.***

Sistema de evaluación

- En el Programa “Airports Service Quality”, los aeropuertos con un flujo mayor a 2 millones de pasajeros anuales se evalúan trimestralmente. Se establecen rangos de evaluación de entre 2 y 5 millones de pasajeros anuales, de 5 a 15 millones, de 15 a 25 millones, de 25 a 40 millones, y de más de 40.
 - *Durante 2008, el programa de evaluación trimestral se aplicó en 40 aeropuertos en América, de los cuales el Gobierno Federal evaluó los aeropuertos de Cancún, Puerto Vallarta, Los Cabos, y Ciudad de México.*
- Los aeropuertos con un flujo menor a 2 millones de pasajeros anuales se evalúan semestralmente en las temporadas primavera-verano (de abril a septiembre), y otoño-invierno (de octubre a marzo).
 - *Durante el 2008, el programa de evaluación semestral se aplicó en 16 aeropuertos en América, de los cuales 11 son aeropuertos mexicanos. El Gobierno Federal evaluó los aeropuertos de Toluca, Ixtapa-Zihuatanejo, y Acapulco; los demás aeropuertos fueron evaluados por los propios concesionarios de aeropuertos.*
- El contrato signado con *Airports Council International* obliga a que sólo se pueda proporcionar información de los aeropuertos evaluados a petición de la entidad contratante.

Sistema de evaluación

- Existen un “índice de satisfacción general”, y un “índice de satisfacción por tipo de viajero” que pueden variar de manera importante en un mismo aeropuerto tratándose de viajeros de negocios, o turistas de placer.
- El programa “Airports Service Quality” evalúa 36 servicios de cada aeropuerto, entre los que se incluyen restaurantes y áreas de compras. En este reporte se han seleccionado los 13 conceptos de mayor interés para el usuario de los servicios aeroportuarios:
 - *Control aduanero*
 - *Rapidez de entrega del equipaje*
 - *Control de pasaportes / inspección de visas*
 - *Limpieza de la terminal del aeropuerto*
 - *Comodidad de las salas de espera*
 - *Limpieza de los baños*
 - *Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto*
 - *Facilidad para encontrar el camino adecuado / señalización*
 - *Meticulosidad de las inspecciones de seguridad*
 - *Cortesía y amabilidad del personal de seguridad*
 - *Tiempo de espera antes de documentar*
 - *Disponibilidad de carritos portaequipajes*
 - *Medios de transporte desde y hacia el aeropuerto*

Al presentar la información para cada aeropuerto, se destaca si se ha cumplido o no con la meta central, que es obtener calificaciones superiores al promedio de su rango en América en cada uno de los 13 conceptos evaluados.

Metodología ASQ

- Para los aeropuertos con un flujo mayor a 2 millones de pasajeros anuales, se levanta un total de 350 encuestas trimestrales. Para aquellos con un flujo menor a 2 millones, se levantan 350 encuestas por semestre.
- La muestra se selecciona de acuerdo a las aerolíneas que operan en cada aeropuerto y los destinos nacionales e internacionales que manejan, logrando una muestra representativa de todas las aerolíneas y destinos.
- Las encuestas se aplican en las salas de abordar de los aeropuertos tanto a pasajeros nacionales como extranjeros, en distintos días de la semana para abarcar todo el periodo de levantamiento.
- El número de entrevistas para cada vuelo se decide proporcionalmente al número de asientos de cada aerolínea/ destino.
- Se toma como referencia la calificación promedio otorgada por los usuarios en un rango que va de 1 a 5 puntos (1=deficiente/ 5=excelente).

Lugar que ocupan los aeropuertos mexicanos en el mundo

Los aeropuertos fueron seleccionados por cubrir distintas regiones del país y flujos de pasajeros, incluyendo a todos los grupos aeroportuarios privados y el Gobierno Federal.

18° Puerto Vallarta

25° Cancún

50° Ixtapa

79° México

102° Los Cabos

108° Acapulco

119° Toluca



*Este ranking incluye a los aeropuertos mexicanos evaluados durante 2008, tomando como referencia el “índice de satisfacción general” otorgado por los usuarios vía encuestas en **149 aeropuertos alrededor del mundo.***

Lugar que ocupan los aeropuertos mexicanos en América:

8° Puerto Vallarta

14° Cancún

27° Ixtapa- Zihuatanejo

39° México

45° Los Cabos

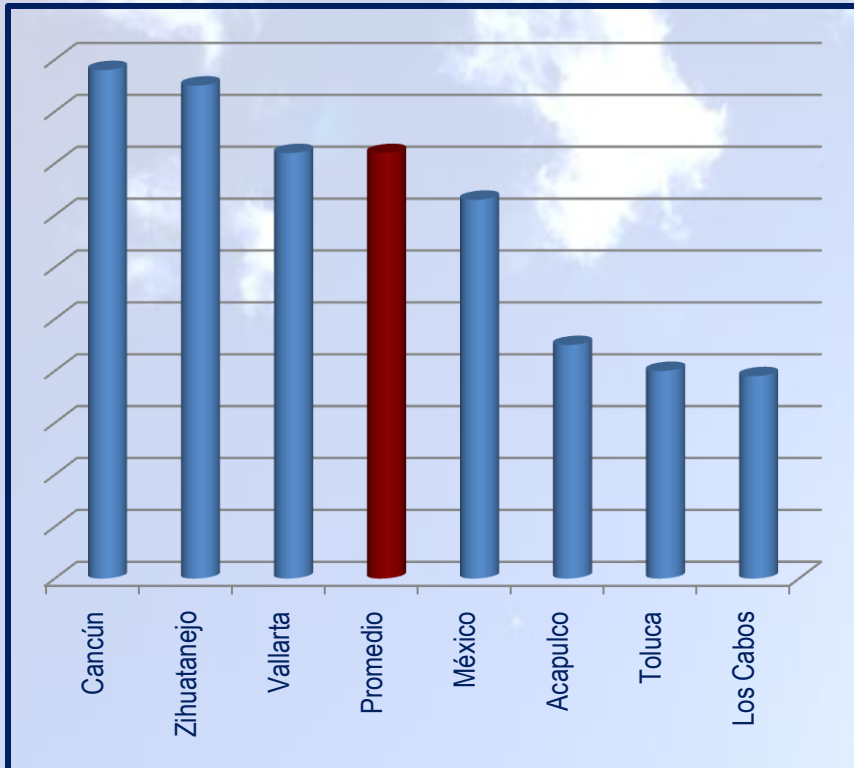
49° Acapulco

50° Toluca

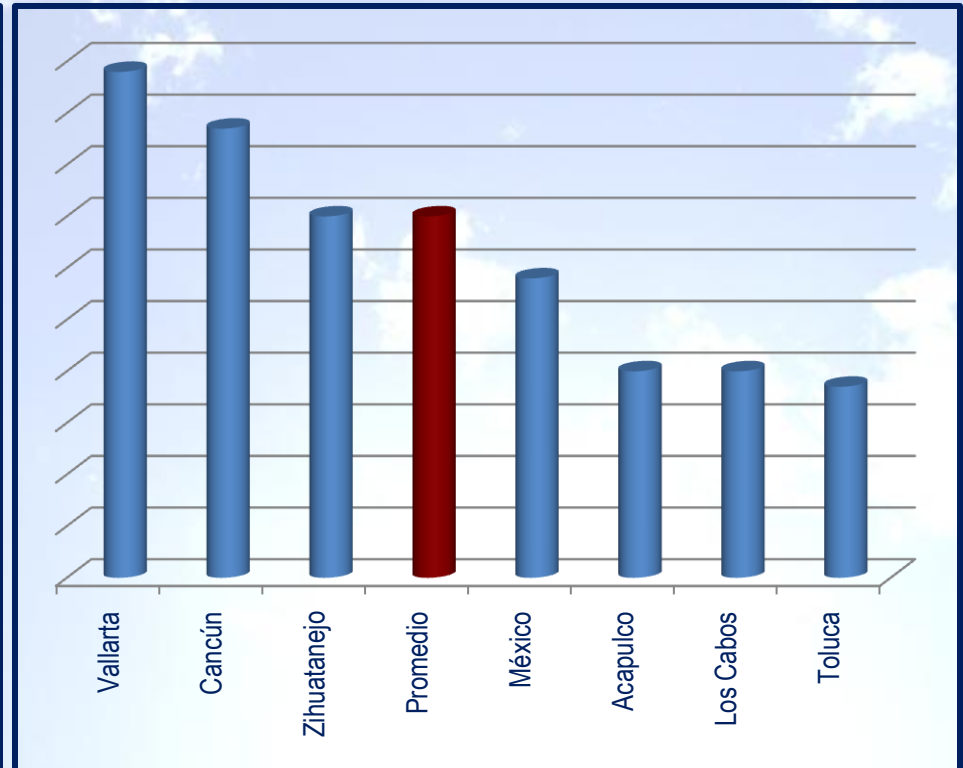


Este ranking incluye a los aeropuertos mexicanos evaluados durante 2008, tomando como referencia el “índice de satisfacción general” otorgado por los usuarios vía encuestas en 56 aeropuertos del Continente Americano.

Índice de satisfacción promedio otorgado a los aeropuertos mexicanos por tipo de viajero



Negocios



Placer

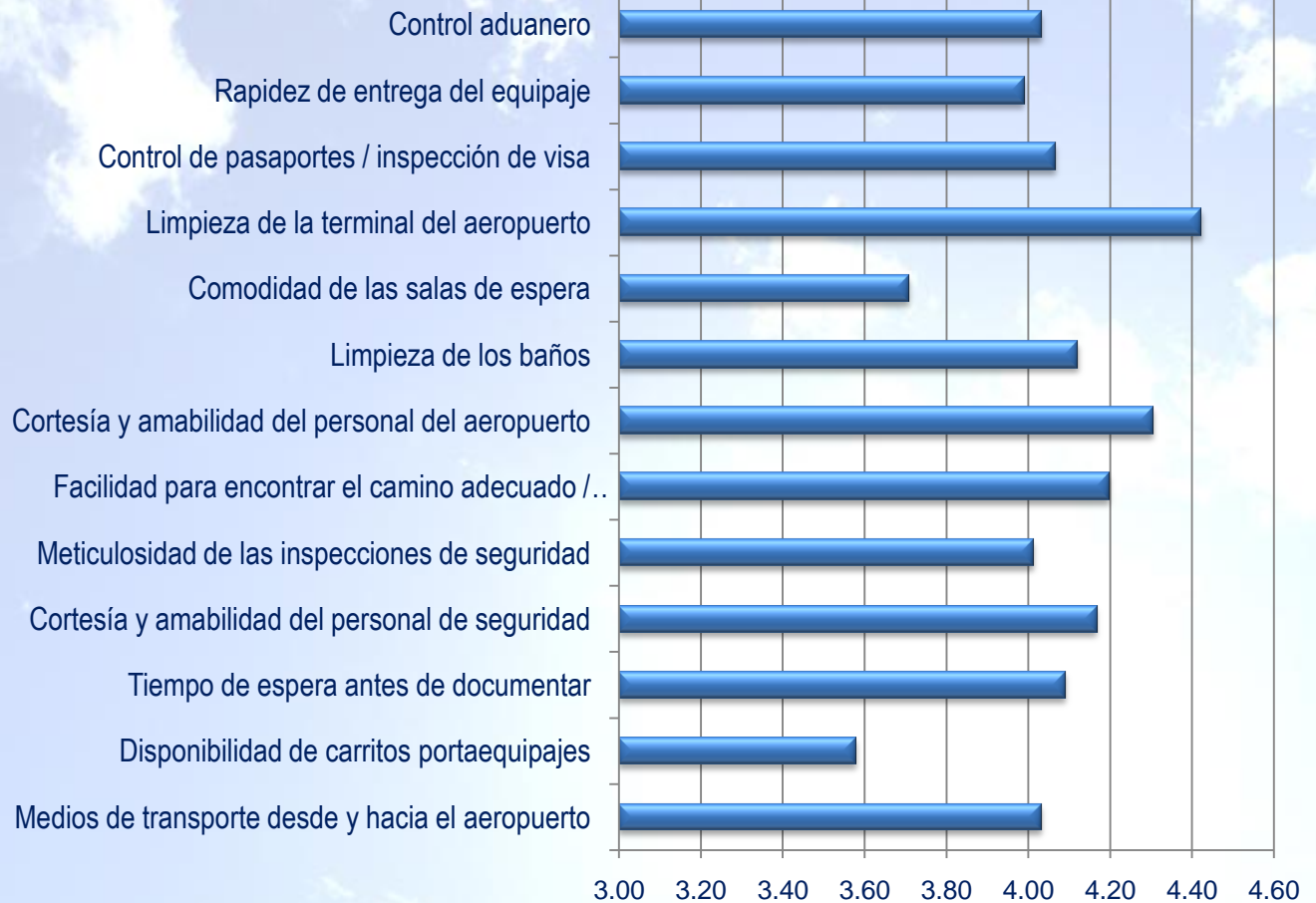
Se incluye a los aeropuertos mexicanos evaluados durante 2008, tomando como referencia el índice promedio de satisfacción otorgado por los usuarios de negocios y placer en los 56 aeropuertos evaluados en América.

Aeropuerto de Puerto Vallarta

Promedio 2008

Obtiene calificaciones superiores al promedio de su rango en América en 12 conceptos evaluados, y la más alta del rango en: *“Rapidez de entrega del equipaje”*.

Presenta una calificación inferior al promedio en: *“Comodidad de las salas de espera”*.



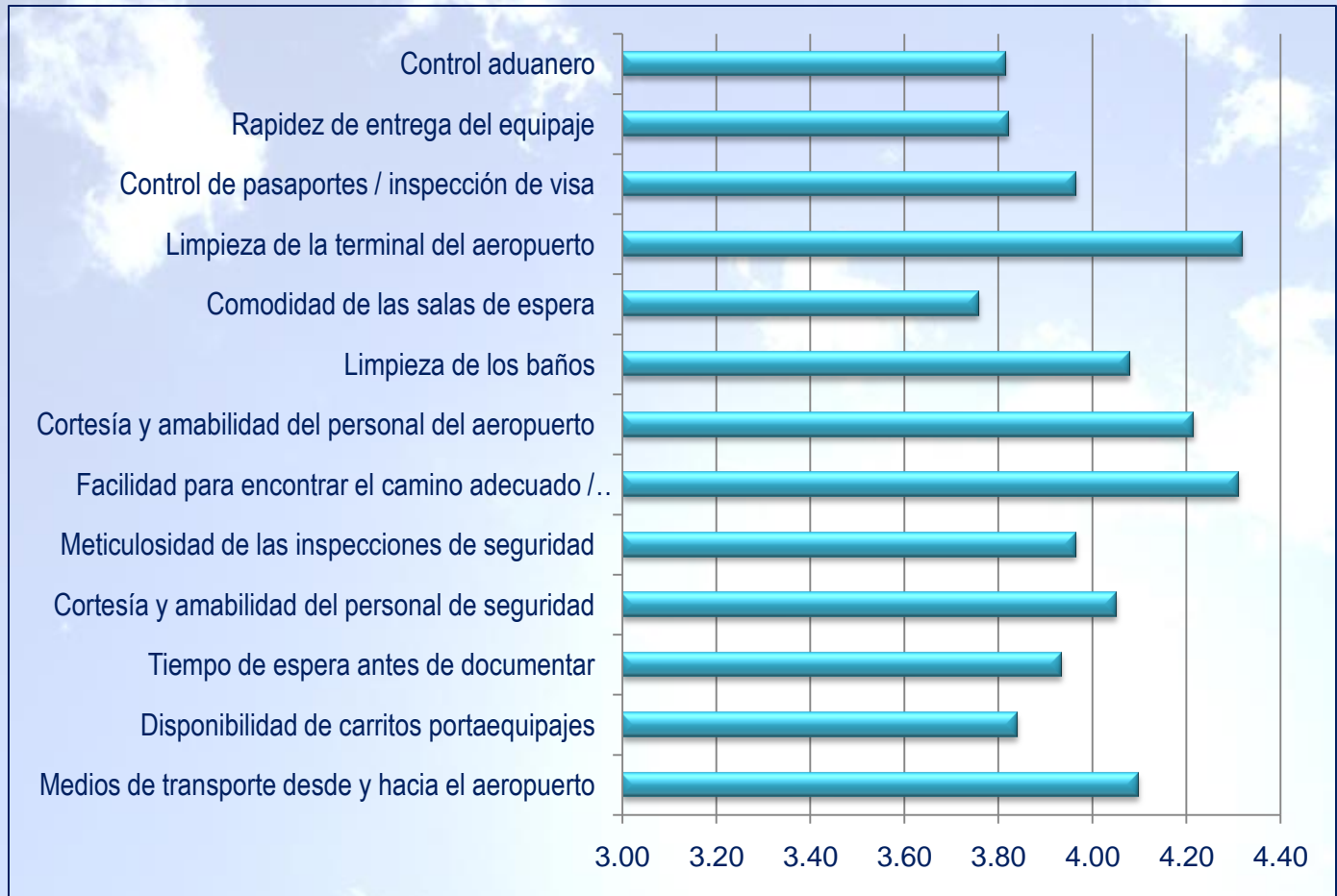
El aeropuerto de Puerto Vallarta está en el rango de 2 a 5 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.



Aeropuerto de Cancún

Promedio 2008

Obtiene calificaciones superiores al promedio de su rango en América en 12 conceptos evaluados, y solamente presenta una calificación inferior al promedio en :
“Tiempo de espera antes de documentar”.



El aeropuerto de Cancún está en el rango de entre 5 a 15 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.



Aeropuerto de Ixtapa-Zihuatanejo

Promedio 2008

Obtiene calificaciones superiores al promedio de su rango en América en todos los conceptos evaluados, y la más alta del rango en "Rapidez de entrega de equipaje".



El aeropuerto de Ixtapa Zihuatanejo está en el rango de menos de 2 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.

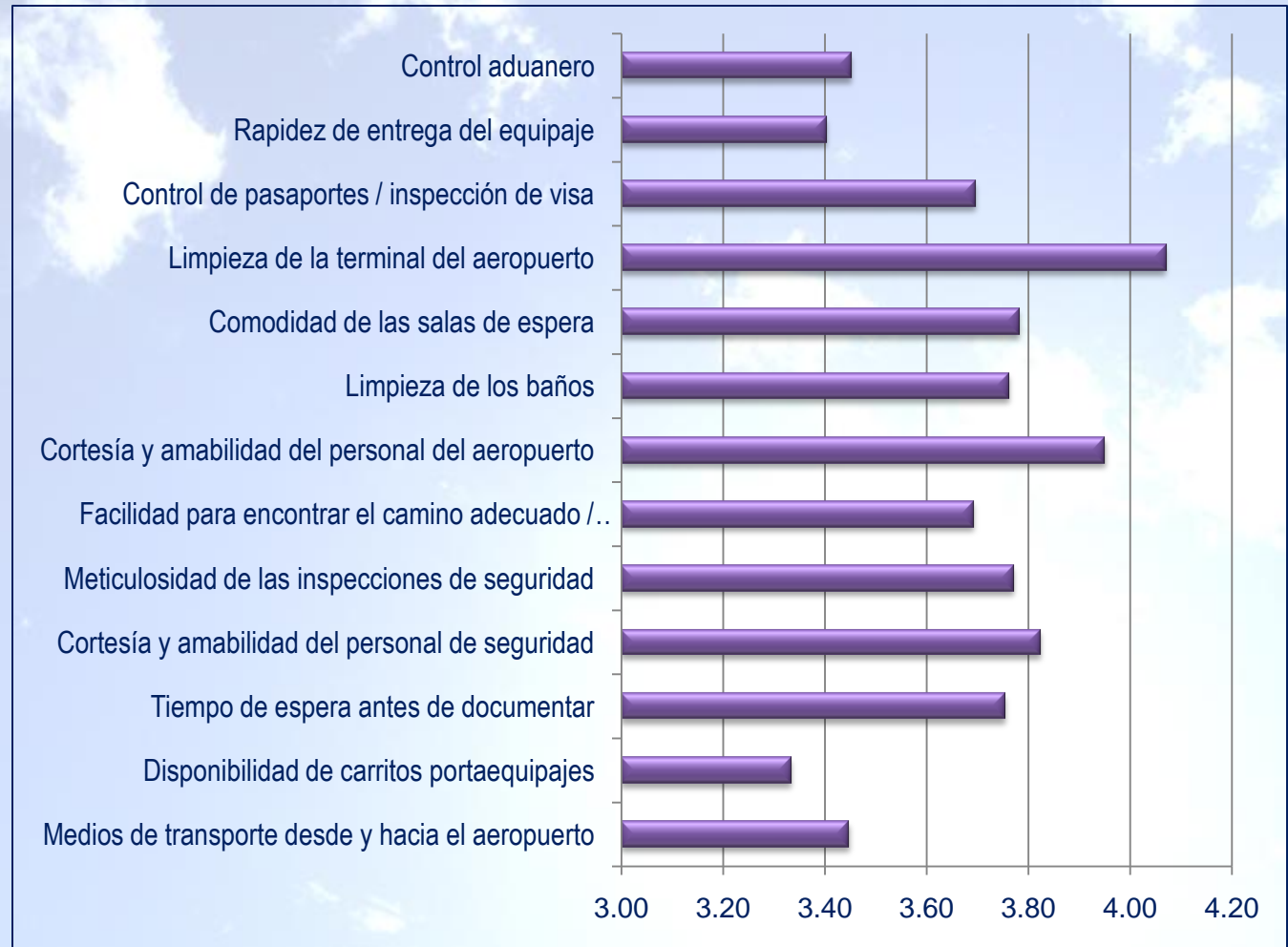


Aeropuerto de la Ciudad de México

Promedio 2008

Obtiene las calificaciones más bajas de su rango en América en todos los conceptos evaluados, excepto en: *“Comodidad de las salas de espera”*.

Todas sus calificaciones son inferiores al promedio.



El aeropuerto de la Ciudad de México está en el rango de 25 a 40 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.



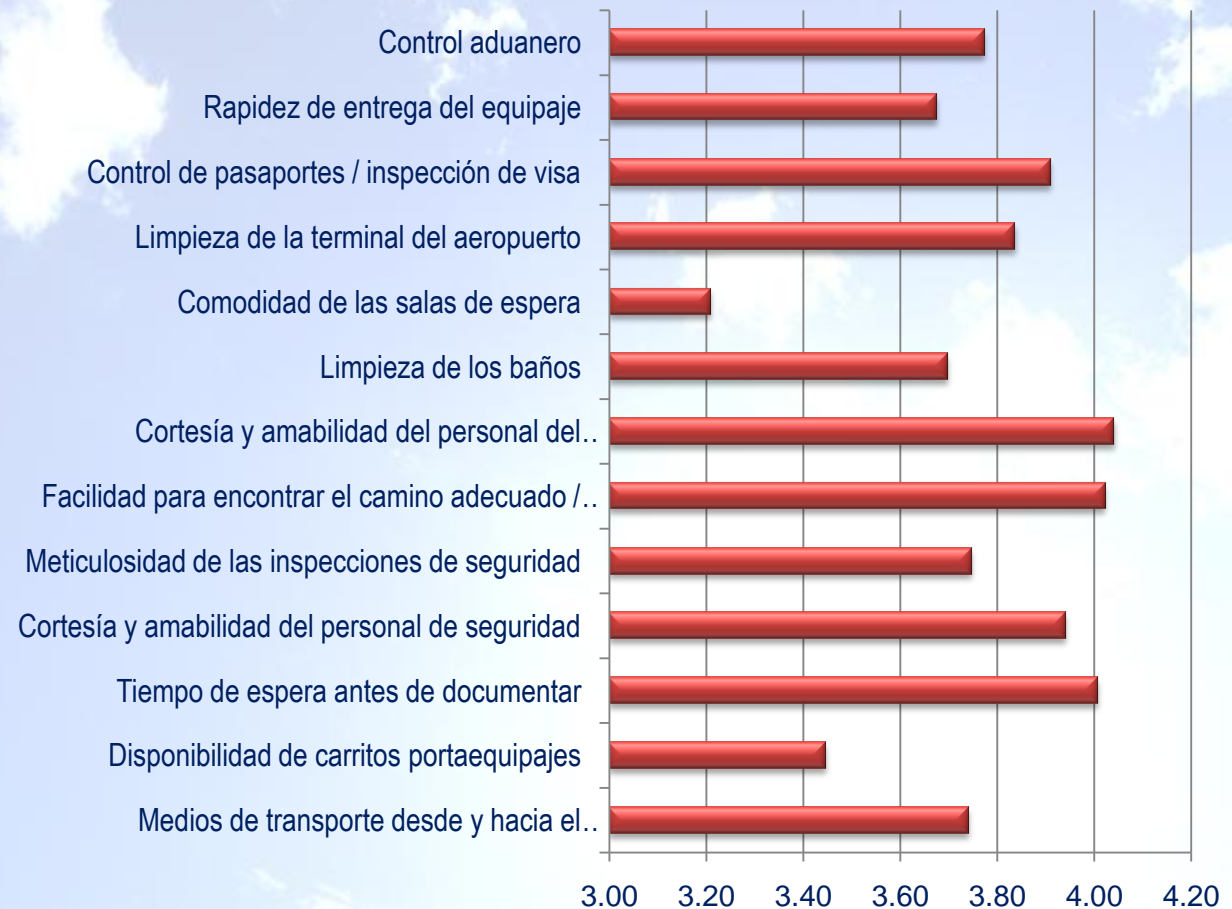
Aeropuerto de Los Cabos

Promedio 2008

Presenta calificaciones superiores al promedio de su rango en América en :
*“Tiempo de espera antes de documentar”,
“Control de pasaportes”,
“Rapidez de entrega del equipaje”, y
“Control aduanero”.*

Sus calificaciones son inferiores al promedio en 9 conceptos evaluados.

Obtiene la peor calificación del rango en:
“Comodidad de las salas de espera”.



El aeropuerto de Los Cabos está en el rango de 2 a 5 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.

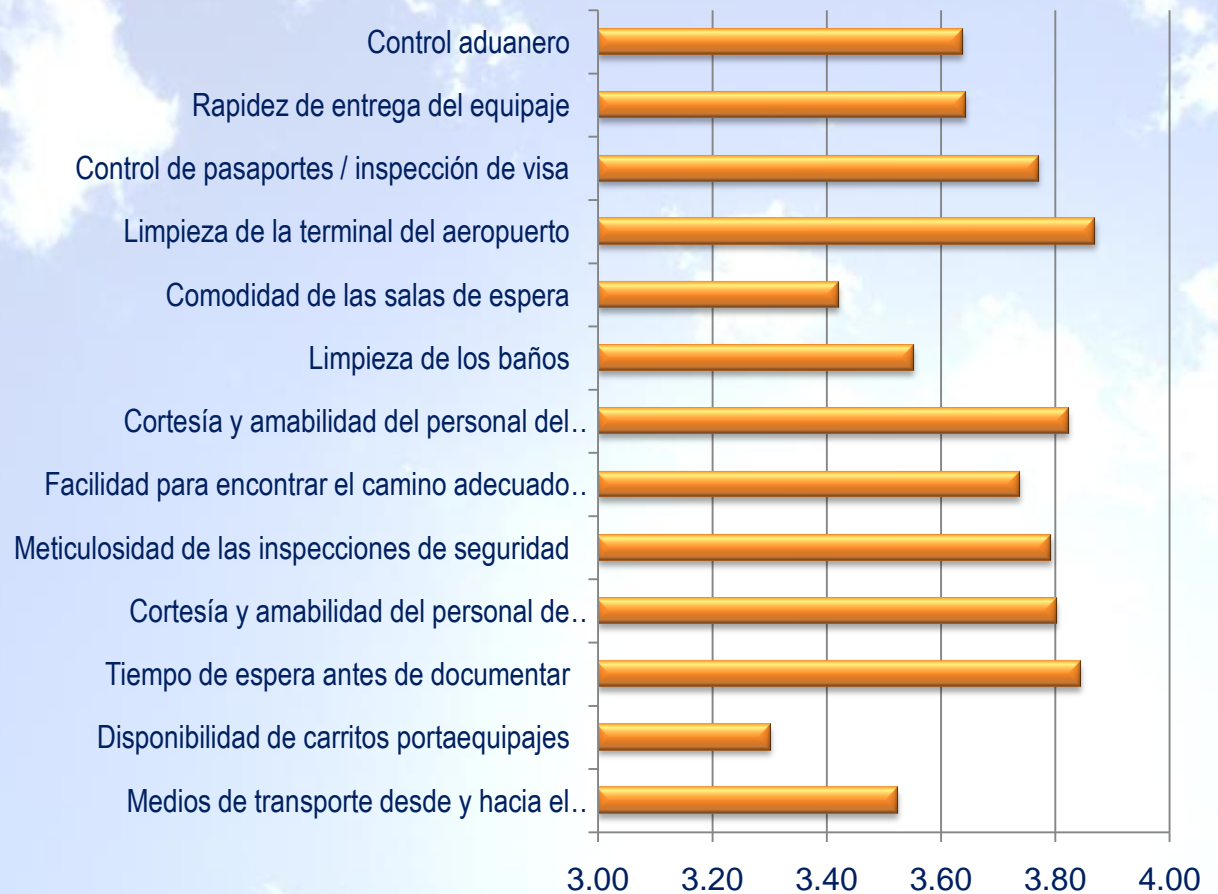


Aeropuerto de Acapulco

Promedio 2008

Obtiene calificaciones inferiores al promedio de su rango en América en 8 de los 13 conceptos evaluados.

Presenta calificaciones superiores al promedio en “Disponibilidad de carritos portaequipajes”, “Tiempo de espera antes de documentar”, “Control de pasaportes”, “Rapidez de entrega de equipaje”, y “Control aduanero”



El aeropuerto de Acapulco está en el rango de menos de 2 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.

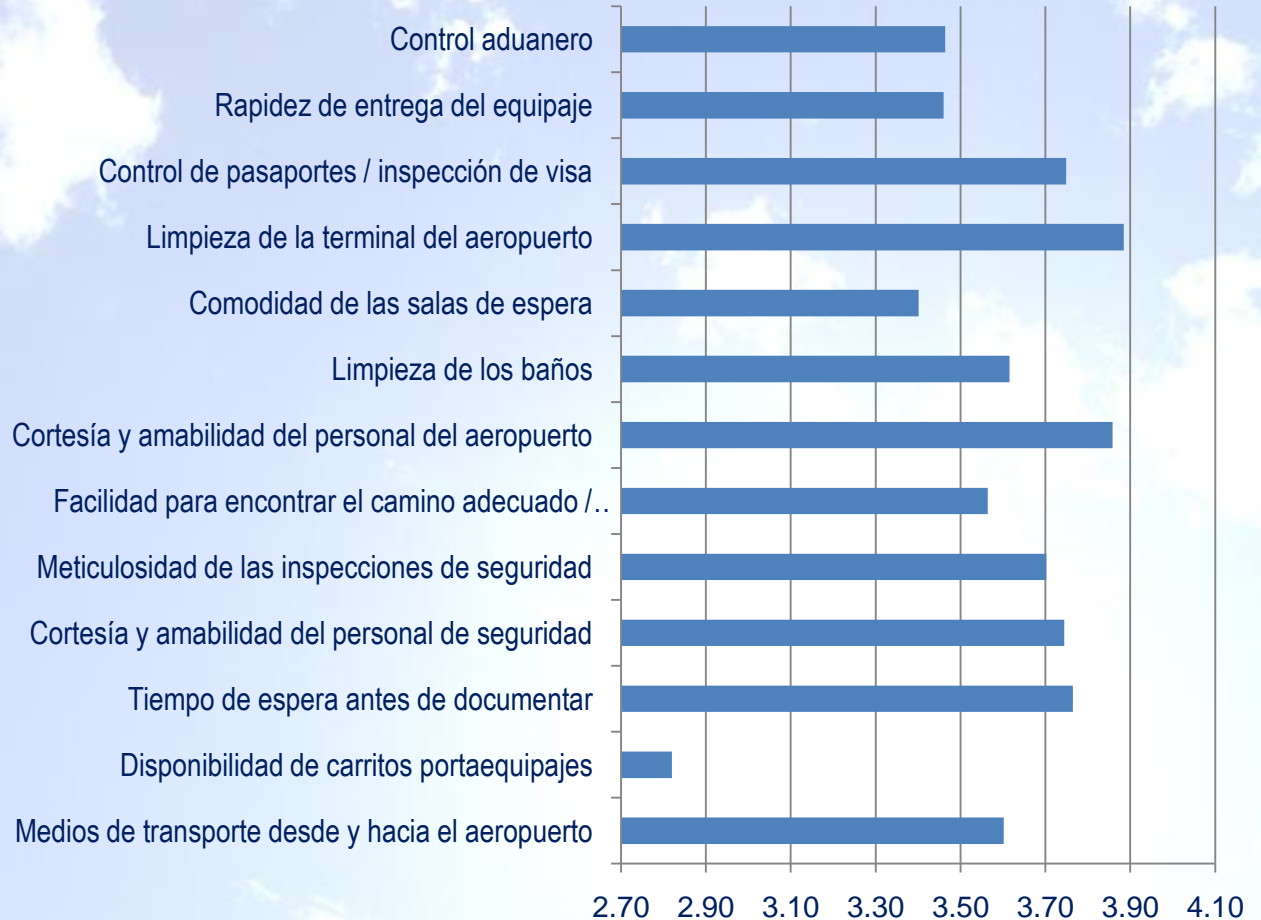


Aeropuerto de Toluca

Promedio 2008

Obtiene calificaciones inferiores al promedio de su rango en América 12 de los 13 conceptos evaluados.

Solamente presenta una calificación superior en “Medios de transporte desde y hacia el aeropuerto”.



El aeropuerto de Toluca está en el rango de menos de 2 millones de pasajeros al año.
Fuente.- Airports Council International.



Comparativo aeropuertos mexicanos

Promedio 2008

	MEX	ACA	TOL	SJD	ZIH	PVR	CUN
Medios de transporte desde y hacia el aeropuerto	3.45	3.52	3.60	3.74	3.86	4.03	4.10

	TOL	ACA	MEX	SJD	ZIH	PVR	CUN
Disponibilidad de carritos portaequipajes	2.82	3.30	3.33	3.45	3.49	3.58	3.84

	MEX	TOL	ACA	CUN	ZIH	SJD	PVR
Tiempo de espera antes de documentar	3.75	3.76	3.85	3.93	3.97	4.01	4.09

	TOL	ACA	MEX	SJD	CUN	ZIH	PVR
Cortesía y amabilidad del personal de seguridad	3.74	3.80	3.82	3.94	4.05	4.11	4.17

Comparativo aeropuertos mexicanos

Promedio 2008

	TOL	SJD	MEX	ACA	CUN	ZIH	PVR
Meticulosidad de las inspecciones de seguridad	3.70	3.75	3.77	3.79	3.96	3.98	4.01

	TOL	MEX	ACA	SJD	PVR	ZIH	CUN
Facilidad para encontrar el camino adecuado / señalización	3.56	3.69	3.74	4.02	4.20	4.20	4.31

	ACA	TOL	MEX	SJD	ZIH	CUN	PVR
Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto	3.82	3.86	3.95	4.04	4.21	4.22	4.30

	ACA	TOL	SJD	MEX	ZIH	CUN	PVR
Limpieza de los baños	3.55	3.62	3.70	3.76	3.87	4.08	4.12

Comparativo aeropuertos mexicanos

Promedio 2008

	SJD	TOL	ACA	ZIH	PVR	CUN	MEX
Comodidad de las salas de espera	3.21	3.40	3.42	3.69	3.71	3.76	3.78

	SJD	ACA	TOL	MEX	ZIH	CUN	PVR
Limpieza de la terminal del aeropuerto	3.84	3.87	3.88	4.07	4.15	4.32	4.42

	MEX	TOL	ACA	SJD	ZIH	CUN	PVR
Control de pasaportes / inspección de visa	3.70	3.75	3.77	3.91	3.94	3.96	4.07

	MEX	TOL	ACA	SJD	CUN	ZIH	PVR
Rapidez de entrega del equipaje	3.40	3.46	3.64	3.67	3.82	3.93	3.99

	MEX	TOL	ACA	SJD	CUN	ZIH	PVR
Control aduanero	3.45	3.46	3.64	3.77	3.81	3.90	4.03