



# AirHelp Score 2019:

## Clasificación de aerolíneas del mundo

### Metodología

Cada año AirHelp crea una clasificación de las aerolíneas más conocidas del mundo.

La clasificación de este año ha evaluado 72 aerolíneas de todo el mundo. Las elegimos partiendo de las aerolíneas más conocidas y utilizadas, pero no tenemos en cuenta aquellas de las cuales no conseguimos información.

Para ayudarte a comprender cómo puntuamos cada aerolínea, te presentamos aquí los factores que tenemos en cuenta y la información en la cual basamos nuestra evaluación.



### Puntualidad (33,33 % de la puntuación)

AirHelp lleva una de las bases de datos sobre vuelos más fiables y exactas del mundo. A partir de los registros de esta base de datos, extraemos las estadísticas sobre la puntualidad en las horas de salida y llegada de los vuelos de cada aerolínea.

¿Qué es para nosotros un vuelo puntual? Para nosotros, un vuelo puntual es aquel que sale como máximo 15 minutos después de la hora prevista y que llega como máximo 15 minutos después de la hora prevista.

Para la clasificación de este año hemos tenido en cuenta los vuelos que tuvieron lugar entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Primero calculamos cuántos vuelos fueron puntuales y luego expresamos esta cifra en forma de porcentaje. Cuanto más alta sea la puntuación, mayor es el porcentaje de vuelos puntuales, de forma que una puntuación de 8,5 indica que el 85 % de los vuelos fueron puntuales.

### ¿Qué es lo que hace que la base de datos de AirHelp sea tan fiable?

- AirHelp recoge información de numerosos proveedores. Combinamos esta información para crear nuestra propia base de datos sobre vuelos.
- Para asegurarnos de que nuestra base de datos se encuentra entre las más fiables, cotejamos nuestras estadísticas con una serie de recursos de confianza, que incluyen organismos gubernamentales, bancos de datos de los aeropuertos, rastreadores de vuelos y recursos históricos.

- En caso de discrepancia entre varios recursos no hacemos una media, sino que clasificamos los recursos en función de su autoridad, y damos por supuesto que el de más autoridad es el más fiable.



## Calidad del servicio (33,33 % de la puntuación)

Para evaluar la calidad del servicio de un aeropuerto o una aerolínea, recurrimos a sus usuarios. Con la colaboración de la plataforma inteligente Attest, llevamos a cabo cientos de encuestas en las que le pedimos su opinión a más de 40 000 personas de más de 40 países.

Para llevar a cabo nuestra clasificación de aerolíneas, les pedimos a los pasajeros que puntuasen las aerolíneas que conocen en tres aspectos:

- Comodidad del avión
- Amabilidad de la tripulación
- Oferta de comida

Los pasajeros puntúan cada área en una escala de muy bueno a muy malo. Cada puntuación se corresponde con un valor numérico (de 1 a 5), y estas puntuaciones se suman para dar el resultado final. Cuanto más alta sea la puntuación, mejores resultados ha obtenido la aerolínea en cada uno de los tres aspectos considerados.



## Gestión de reclamaciones (33,33 % de la puntuación)

Creemos que para evaluar una compañía aérea no podemos basarnos solo en la forma en que trata a sus pasajeros en un día convencional, sino que también hay que tener en cuenta el trato que les da a sus clientes cuando algo va mal.

Este es un aspecto que nosotros podemos evaluar mejor que nadie, pues tenemos acceso a información privilegiada sobre cómo las aerolíneas gestionan las reclamaciones de compensación de sus pasajeros.

Para asignar la puntuación, desglosamos los resultados en tres aspectos:

- Gestión de la reclamación: el porcentaje de reclamaciones que una aerolínea ignora o rechaza injustamente.
- Plazo de la reclamación: el tiempo total que le lleva a una aerolínea acusar recibo de la reclamación y gestionarla.
- Pago de la reclamación: el tiempo que tarda la aerolínea en abonar la compensación una vez aceptada la reclamación.



## Puntuación final

Cada una de las categorías indicadas juega un papel importante en el resultado final, por lo que nosotros exponemos el resultado desglosado obtenido por cada aerolínea.

Para obtener la clasificación final, cada una de las categorías mencionadas cuenta un 33,33 %.