



# AirHelp Score 2019:

## Clasificación de aeropuertos del mundo

### Metodología

Cada año AirHelp crea una clasificación de los aeropuertos más conocidos del mundo.

La clasificación de este año ha evaluado 132 aeropuertos de todo el mundo.

Los elegimos partiendo de los aeropuertos más conocidos y utilizados, pero no tenemos en cuenta aquellos de los cuales no conseguimos información.

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



### Puntualidad (60 % 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 aeropuerto.

¿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 en un día convencional, 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 (20 % 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 aeropuertos, les pedimos a los pasajeros que puntuasen los aeropuertos que conocen en tres aspectos:

- Atención al cliente
- Tiempo de espera para pasar los controles de seguridad
- Limpieza

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 un aeropuerto en cada uno de los tres aspectos considerados.



## Comida y tiendas (20 % de la puntuación)

También utilizamos la plataforma inteligente Attest para pedirles a los pasajeros que califiquen estos dos tipos de servicio en los aeropuertos en los que han estado.

- Variedad de tiendas
- Variedad de restaurantes

Una vez más, los pasajeros puntuaron 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 un aeropuerto en este área.



## 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 aeropuerto.

Para obtener la clasificación final combinamos las categorías mencionadas, pero no todas valen lo mismo, pues creemos que la puntualidad es un factor mucho más importante que el servicio y las comodidades de un aeropuerto.

- Así, la puntualidad cuenta un 60 %.
- La calidad del servicio, un 20 %.
- Y la oferta de comida y tiendas, un 20 %.