



Compañías aéreas y aeropuertos: ¿estamos satisfechos?

Este documento contiene 6 tablas que complementan el artículo *Encuesta a los viajeros*, OCU-Compra Maestra nº 304, mayo 2006.






En ellas, se pueden consultar los resultados relativos a la satisfacción global que procuran las 110 compañías y los 165 aeropuertos sacados a colación por nuestros 8.638 encuestados, así como opiniones sobre los aviones que han usado en sus viajes.

Además, en atención a las compañías aéreas y los aeropuertos preocupados por conocer sus puntos débiles a ojos de los consumidores, dos de las tablas indican cuáles son los parámetros que en mayor medida aumentarían la satisfacción global de los viajeros en caso de ser mejorados.

Si está interesado en consultar lo relativo a una compañía, un aeropuerto una marca o modelo de avión, use la función de búsqueda (*search*) de Acrobat Reader, que le conducirá directamente a los elementos indicados.

Estas explicaciones le ayudarán a leer e interpretar las tablas:

En la tabla de satisfacción global con las compañías aéreas (tabla 1), hemos agrupado las compañías que tienen un perfil similar en los parámetros sometidos a juicio por los encuestados. Lo mismo hemos hecho con la tabla de satisfacción global con los aeropuertos (tabla 2). En ambos casos resultan cinco grupos; a cada uno de ellos le corresponde una cifra (la valoración media obtenida por el grupo) y un color, aunque el orden en que aparecen compañías y aeropuertos también indica una gradación de más a menos satisfactorio. Por ejemplo, la compañía Emirates, que encabeza el primer grupo de las compañías, posee una calificación individual superior a todas las que la siguen en dicho grupo. Éste es el significado de los colores:

-  Mejor grupo
-  Segundo grupo
-  Tercer grupo
-  Cuarto grupo
-  Quinto grupo

En las tablas de satisfacción global con marcas de avión (tabla 3) y modelos de avión (tabla 4) hemos procedido del mismo modo que con las tablas anteriores, pero cada tabla muestra únicamente tres grupos, a los que corresponde un determinado color. Además, se señalan las respectivas calificaciones individuales, para poder apreciar la posición relativa de cada tipo o modelo de avión en cada uno de los parámetros sometidos al juicio de los encuestados. Éste es el significado de los colores:

-  Mejor grupo
-  Segundo grupo
-  Tercer grupo

La tabla 5 y la tabla 6 no precisan ninguna explicación particular para ser interpretadas.



1. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS VIAJEROS EN RELACIÓN A LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

Compañía aérea	Media del grupo
Emirates	7,97
Singapore Airlines	7,97
Malaysia Airlines	7,97
Sri Lankan Airlines	7,97
Qantas	7,97
Thai Airways	7,97
Luxair	7,97
China Airlines	7,16
Livingston	7,16
Neos	7,16
WizzAir	7,16
VLM Airlines	7,16
SN Brussels Airlines	7,16
Germanwings	7,16
Thomas Cook Airlines	7,16
EI AI	7,16
South African Airways	7,16
Bmi	7,16
Cathay Pacific Airways	7,16
Finnair	7,16
Lufthansa	7,16
Lauda Air	7,16
Vueling	7,16
Malev Hungarian Airlines	7,16
Ryanair	7,16
HLX.com	7,16
United Airlines	7,16
Jet2.com	7,16
AmericanAirlines	7,16
JetairFly	7,16
SWISS	7,16
SAS	7,16
SunExpress	7,16
EasyJet	7,16
Air Canada	7,16
Virgin Express	7,16
Cyprus Airways	7,16

Compañía aérea	Media del grupo
LTU	7,16
SkyEurope	7,16
KLM	7,16
Delta Air Lines	7,16
Continental Airlines	7,16
Austrian	7,16
Air Berlin	7,16
Air France	7,16
Transavia	7,16
Air Malta	7,16
Martinair	7,16
Blue Panorama Airlines	6,58
British Airways	6,58
Croatia Airlines	6,58
Condor	6,58
Tap Portugal	6,58
Royal Jordanian	6,58
Air India	6,58
VolareWeb	6,58
Portugalia (PGA)	6,58
Meridiana	6,58
TNT Airways	6,58
Air China	6,58
Air One	6,58
Arke Fly	6,58
MNG Airlines	6,58
Eurofly	6,58
Aer Lingus	6,58
Futura International Airways	6,58
MyAir	6,58
Alitalia	6,58
Adria Airways	6,58
EgyptAir	6,58
SATA Air Açores	6,58
LOT Polish Airlines	6,58
Turkish Airlines	6,58
Aeromexico	6,58

Compañía aérea	Media del grupo
Air Transat	6,58
Czech Airlines (CSA)	6,58
Aerolíneas Argentinas	6,58
Northwest Airlines	6,58
Nouvelair	6,58
Icelandair	6,58
Royal Air Maroc	6,06
Varig	6,06
Tunisair	6,06
Aeroflot	6,06
Aegean Airlines	6,06
Air Europa	6,06
Iberia	6,06
Iberworld	6,06
Spanair	6,06
Air Nostrum	6,06
Inter Airlines	6,06
Alpi Eagles	6,06
HiFly	6,06
Onur Air	6,06
ItAli	6,06
US Airways	6,06
Olympic Airlines	6,06
Air Pullmantur	6,06
Bulgaria Air	6,06
Binter Canarias	6,06
Corendon	6,06
LAN	6,06
WindJet	6,06
TACV Cabo Verde Airlines	6,06
Corsair	6,06
Cubana de Aviación	6,06
White	5,23
Fly Air	5,23
Air Plus Comet	5,23
Air Madrid	5,23



2. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS VIAJEROS EN RELACIÓN A LOS AEROPUERTOS

Aeropuerto	Media del grupo	Aeropuerto	Media del grupo	Aeropuerto	Media del grupo
Kuala Lumpur Subang	8,18	Maastricht Aix-La-Chapelle	6,93	Tenerife Norte	6,57
Singapur Changi Intl	8,18	Milán Orio al Serio	6,93	Brindisi	6,57
Hong Kong Intl	7,37	Milán Linate	6,93	Roma Ciampino	6,57
Colonia/Bonn	7,37	Palma de Mallorca	6,93	Amman Queen Alia	6,57
Dusseldorf Intl	7,37	Cagliari Elmas	6,93	Miami Intl	6,57
Helsinki Vantaa	7,37	Nueva York JFK	6,93	Nápoles Capodichino	6,57
Bruselas National (Zaventem)	7,37	Milán Malpensa	6,93	Palermo Punta Raisi	6,57
Rotterdam	7,37	Buenos Aires Ezeiza	6,93	Manchester Intl	6,57
Ostende/Brujas	7,37	Asturias	6,93	Esmirna Cigli	6,57
Amsterdam Schiphol	7,37	Chicago O'Hare	6,93	Dalaman	6,57
Copenhague Kastrup	7,37	Bilbao Sondica	6,93	Heraklion Kazan zakis (Creta)	6,57
Sydney Kingsford	7,37	Dubrovnik	6,93	Montreal Trudeau	6,57
Lieja Bierset	7,37	Malta Luqa	6,93	Salvador Magalhaes	6,57
Múnich	7,37	Gran Canaria Las Palmas	6,93	Recife Guararapes	6,57
Hamburgo	7,37	Newark Liberty	6,93	Rodos Diagoras (Rodas)	6,57
Zúrich	7,37	Turín	6,93	Santiago de Compostela	6,57
Fuerteventura	7,37	Ibiza	6,93	Nimes/Arlés/Camarga	6,57
Vancouver Intl	7,37	Alicante	6,93	Olbia Costa Smeralda	6,57
Lión Saint Exupéry	7,37	Viena Schwechat	6,93	Ponta Delgada (Azores)	6,57
San Francisco Intl	7,37	Bali Denpasar Intl	6,93	Marrakech Menara	6,03
Berlín Brandenburg Schönefeld	7,37	Jerez La Parra	6,93	Lamezia Terme	6,03
Bangkok Intl	6,93	Valladolid	6,93	Bodrum Milas	6,03
Toulouse Blagnac	6,93	Los Ángeles Intl	6,93	Zaragoza	6,03
Londres Gatwick	6,93	Funchal (Madeira)	6,93	Treviso	6,03
Edimburgo Turnhouse	6,93	Eindhoven	6,93	Sao Paulo Guarulhos	6,03
Dublín	6,93	Almería	6,93	Quito Sucre	6,03
Niza/Costa Azul	6,93	Lisboa Portela	6,93	México City Juárez	6,03
Verona Villafranca	6,93	Varsovia Okecie	6,93	Horta (Açores)	6,03
Ginebra	6,93	Tel Aviv Ben Gurion	6,57	Porto Seguro	6,03
Estocolmo Arlanda	6,93	Praga Ruzyně	6,57	Santo Domingo Americas	6,03
Oslo Gardermoen	6,93	Santiago Intl	6,57	Natal Severo	6,03
Marsella/Provenza	6,93	Valencia	6,57	Monastir Skanes	6,03
Atenas Venizelos	6,93	Antalya (Turquía)	6,57	Fortaleza Martins	6,03
Frankfurt Intl	6,93	París Charles De Gaulle	6,57	Florenia	6,03
Bari Palese	6,93	Larnaca Intl	6,57	Túnez Cartago	6,03
Luxemburgo Findel	6,93	Alghero Fertilia	6,57	San Petersburgo Pulkovo	6,03
Barcelona	6,93	Bucarest Otopeni	6,57	Varna	6,03
Londres Stansted	6,93	Lanzarote	6,57	Varadero Gómez	6,03
Frankfurt Hahn	6,93	Reus Costa Dorada	6,57	Agadir Al Massira	6,03
Stuttgart	6,93	Djerba Melita	6,57	Bogotá El Dorado	6,03
Santander	6,93	París Orly	6,57	Catania Fontanarossa	6,03
Atlanta Hartsfield	6,93	Sevilla San Pablo	6,57	Lima Chávez	6,03
Gerona Costa Brava	6,93	Pisa Galilei	6,57	Luxor	6,03
Toronto Pearson	6,93	Río de Janeiro Intl	6,57	El Cairo Intl	6,03
Charleroi Bruselas Sud	6,93	Londres Luton	6,57	Hurghada	6,03
Johanesburgo Intl	6,93	Granada	6,57	Casablanca Mohammed V	6,03
Faro	6,93	Madrid Barajas	6,57	París Beauvais Tillé	6,03
Berlín Intl Tegel	6,93	Kerkyra Kapodistris	6,57	Caracas Bolívar	6,03
Londres City	6,93	Vigo	6,57	Cancún	6,03
Málaga	6,93	Tenerife Sur	6,57	Punta Cana	6,03
Bolonia Marconi	6,93	Kos Ippokratris	6,57	La Habana Martí	6,03
Londres Heathrow	6,93	Estambul Ataturk	6,57	Delhi Indira Gandhi	6,03
Budapest Ferihegy	6,93	Porto	6,57	Sharm El Sheikh Ophira	6,03
Roma Fiumicino	6,93	Menorca	6,57	Sal Cabral	6,03
Venecia Marco Polo	6,93	Pekín Capital	6,57	Moscú Domodedovo	6,03



3. SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS EN RELACIÓN A LA MARCA DE AVIÓN

Constructor	Comodidad de los asientos	Equipamiento del avión	Espacio para el equipaje de mano	Equipamiento y comodidad de los baños	Temperatura a bordo	Sentimiento de seguridad procurado por el avión
Airbus	6,1	6,61	6,7	6,48	7,04	7,79
ATR	5,83	6,28	6,21	6,03	6,84	7,13
BAE Systems	6,59	6,47	6,18	6,35	7,1	7,6
Boeing	6,09	6,57	6,76	6,58	7,01	7,76
Bombardier	6,09	6,72	5,7	6,55	7,23	7,55
Embraer ERJ	5	5,68	4,06	5,52	6,41	7,71
Fokker	6,33	5,98	6,23	6,06	6,87	7,5
Lockheed Martin	5,81	5,44	6,07	5,44	6,72	6,59
McDonnell Douglas	5,8	6,01	6,22	6,22	6,74	7,49
Media general	6,06	6,5	6,64	6,48	6,97	7,67



4. SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS EN RELACIÓN AL MODELO DE AVIÓN

Tipo de avión	Comodidad de los asientos	Equipamiento del avión	Espacio para el equipaje de mano	Equipamiento y comodidad de los baños	Temperatura a bordo	Sentimiento de seguridad procurado por el avión
A300/A310	5,94	6,46	7,01	6,45	6,82	7,81
A320 family	6,33	6,88	6,97	6,73	7,31	8,02
A330/A340	6,49	7,29	7,44	6,84	7,4	8,42
B737	6,14	6,65	7,01	6,69	7,12	7,86
B747	6,11	6,79	7,04	6,85	7,1	8,12
B757	5,61	6,18	6,94	7	7,27	8,05
B777	6,94	7,77	7,5	7,31	7,17	7,94
F100	7	6,09	6,69	6,69	7,46	7,97
MD80	6,24	6,47	6,29	6,33	7,02	7,67



5. COMPAÑÍAS AÉREAS: PARÁMETROS MÁS INFLUYENTES EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS VIAJEROS

Compañía aérea	Parámetros cuya mejora más aumentaría la satisfacción global de los viajeros
Aer Lingus	Competencia del personal en tierra
Aerolíneas Argentinas	Puntualidad
Air Berlin	Cortesía del personal; fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
Air Europa	Comodidad general a bordo; fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
Air France	Competencia de la tripulación; fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
Air Malta	Competencia del personal en tierra
Air Nostrum	Puntualidad
Air One	Comodidad general a bordo; puntualidad
Air Plus Comet	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
Alitalia	Puntualidad
AmericanAirlines	Puntualidad; relación calidad/precio
Austrian	Puntualidad; comodidad general a bordo
Blue Panorama	Comodidad general a bordo
British Airways	Competencia de la tripulación; fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
China Airlines	Comodidad general a bordo; comidas y tentempiés a bordo
Continental Airlines	Relación calidad/precio; cortesía de la tripulación
Czech Airlines	Comodidad general a bordo; puntualidad
Delta Air Lines	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar); comodidad general a bordo
EasyJet	Comodidad general a bordo; relación calidad/precio
EgyptAir	Comodidad general a bordo; puntualidad
Eurofly	Limpieza a bordo; puntualidad
Futura International	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar); comodidad general a bordo
Germanwings	Relación calidad/precio;
HiFly	Cortesía de la tripulación; puntualidad
Iberia	Puntualidad
Iberworld	Cortesía de la tripulación
Icelandair	Relación calidad/precio
JetairFly	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
KLM	Puntualidad

Compañía aérea	Parámetros cuya mejora más aumentaría la satisfacción global de los viajeros
Lufthansa	Comodidad general a bordo; puntualidad
Luxair	Competencia de la tripulación; espacio para las piernas
Malaysia Airlines	Comodidad general a bordo; puntualidad
Martinair	Relación calidad/precio
Meridiana	Puntualidad
MNG Airlines	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar); comodidad general a bordo
Olympic Airlines	Eficacia y tiempo de espera en el embarque; eficiencia del personal de embarque
Onur Air	Relación calidad/precio; comodidad general a bordo
Portugalia (PGA)	Comodidad general a bordo; puntualidad
Royal Air Maroc	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar); comodidad general a bordo
Ryanair	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar); relación calidad/precio
SAS	Puntualidad
SATA Air Açores	Comodidad general a bordo
Singapore Airlines	Comodidad general a bordo
SN Brussels Airlines	Comodidad general a bordo; puntualidad
Spanair	Comodidad general a bordo; puntualidad
SWISS	Comodidad general a bordo
TACV Cabo Verde Airlines	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
Tap Portugal	Comodidad general a bordo; puntualidad
Thai Airways	Comidas y tentempiés a bordo
Thomas Cook Airlines	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar)
Transavia	Comodidad general a bordo; puntualidad
Tunisair	Comodidad general a bordo
Turkish Airlines	Comodidad general a bordo
United Airlines	Relación calidad/precio
Varig	Eficacia y tiempo de espera en el embarque; cortesía de la tripulación
Virgin Express	Fiabilidad (empresa con la que se puede contar); relación calidad/precio
Vueling Airlines	Relación calidad/precio
WindJet	Comodidad general a bordo; puntualidad



6. AEROPUERTOS: PARÁMETROS MÁS INFLUYENTES EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS VIAJEROS

Aeropuerto	Parámetros cuya mejora más aumentaría la satisfacción global de los viajeros
Buenos Aires Ezeiza	Paneles de orientación; tiempo de espera en los controles de seguridad
Viena Schwechat	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad;
Bruselas National (Zaventem)	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad;
Charleroi Bruselas Sur	Sentimiento de seguridad previo al embarque; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Lieja Bierset	Ambiente
Fortaleza Martins	Sentimiento de seguridad previo al embarque
Natal Severo	Ambiente; amabilidad del personal
Recife Guararapes	Ambiente
Río de Janeiro Intl	Ambiente
Sao Paulo Guarulhos	Competencia del personal; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
La Habana Martí	Estructura y organización del aeropuerto; tiempo de espera en los controles de seguridad
Punta Cana	Salas de espera públicas
El Cairo Intl	Paneles de orientación; sentimiento de seguridad previo al embarque
Hurghada	Ambiente
Luxor	Tiempo de espera en los controles de seguridad
Sharm El Sheikh Ophira	Ambiente; amabilidad del personal
Niza Costa Azul	Sentimiento de seguridad previo al embarque
París Charles de Gaulle	Ambiente; sentimiento de seguridad previo al embarque
París Orly	Ambiente
Frankfurt Intl	Paneles de orientación
Munich	Ambiente
Atenas Venizelos	Sentimiento de seguridad previo al embarque
Heraklion Kazantzakis	Salas de espera públicas; número y diversidad de restaurantes
Rodos Diagoras (Rodas)	Ambiente
Budapest Ferihegy	Paneles de orientación
Dublín	Pantallas de información sobre salidas y llegadas; número y emplazamiento de los baños
Bari Palese	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Bolonia Marconi	Número y emplazamiento de los baños
Cagliari Elmas	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Catania Fontanarossa	Sentimiento de seguridad previo al embarque
Milán Linate	Amabilidad del personal
Milán Malpensa	Estructura y organización del aeropuerto; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Nápoles Capodichino	Ambiente
Milán Orio al Serio	Pantallas de información sobre salidas y llegadas; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Palermo Punta Raisi	Sentimiento de seguridad previo al embarque
Roma Ciampino	Competencia del personal
Roma Fiumicino	Ambiente
Turín	Sentimiento de seguridad previo al embarque; estructura y organización del aeropuerto

Aeropuerto	Parámetros cuya mejora más aumentaría la satisfacción global de los viajeros
Venecia Marco Polo	Pantallas de información sobre salidas y llegadas
Verona Villafranca	Sentimiento de seguridad previo al embarque
Cancún	Ambiente; tiempo de espera en los controles de seguridad
México City Juárez	Estructura y organización del aeropuerto; ambiente
Amsterdam Schiphol	Ambiente
Faro	Paneles de orientación
Funchal (Madeira)	Ambiente
Lisboa Portela	Ambiente
Ponta Delgada (Açores)	Ambiente; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Porto	Ambiente; estructura y organización del aeropuerto
Johanesburgo Intl	Amabilidad del personal; salas de espera públicas
Alicante	Limpieza de los baños
Barcelona	Estructura y organización del aeropuerto
Bilbao Sondica	Ambiente; estructura y organización del aeropuerto
Gerona Costa Brava	Tiempo de espera en los controles de seguridad
Gran Canaria Las Palmas	Pantallas de información sobre salidas y llegadas
Ibiza	Salas de espera públicas; amabilidad del personal
Lanzarote	Ambiente
Madrid Barajas	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad; tiempo de espera en los controles de seguridad
Málaga	Facilidades relativas al transporte público; tiempo de espera en los controles de seguridad
Palma de Mallorca	Ambiente
Santiago de Compostela	Sentimiento de seguridad previo al embarque
Sevilla San Pablo	Tiempo de espera en los controles de seguridad
Tenerife Norte	Estructura y organización del aeropuerto
Tenerife Sur	Estructura y organización del aeropuerto; limpieza de los baños
Valencia	Tiempo de espera en los controles de seguridad
Vigo	Estructura y organización del aeropuerto
Ginebra	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad; limpieza de los baños
Bangkok Intl	Número y variedad de tiendas
Djerba Melita	Ambiente
Monastir Skanes	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad; limpieza de los baños
Túnez Cartago	Ambiente; estructura y organización del aeropuerto
Antalya	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Bodrum Milas	Paneles de orientación; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
Estambul Ataturk	Discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad; temperatura en el interior de la terminal
Esmirna Cigli	Limpieza de los baños; facilidades para aparcar
Londres Gatwick	Estructura y organización del aeropuerto; competencia del personal
Londres Heathrow	Amabilidad del personal
Londres Stansted	Ambiente; discreción y cortesía del personal de los controles de seguridad
New York JFK	Ambiente