

Estudio de satisfacción  
de los usuarios con los  
servicios prestados por  
AESA, 2021.

**DERECHOS DE LOS PASAJEROS**

REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
01	28/04/2022	Edición Inicial

REFERENCIAS	
CÓDIGO	TÍTULO
N/A	N/A

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
NES	NET EXPECTATION SCORE
NPS	NET PROMOTER SCORE

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	
<b>3.</b>	<b>OBJETIVOS Y METODOLOGÍA</b>	
3.1.	Objetivos.....	6
3.2.	Metodología .....	7
3.2.1.	<i>Universo</i> .....	7
3.2.2.	<i>Diseño metodológico</i> .....	7
3.2.3.	<i>Trabajo de campo</i> .....	8
<b>4.</b>	<b>MOTIVOS DE ACCESO Y CANALES DE CONOCIMIENTO.....</b>	<b>9</b>
4.1.	Motivos para recurrir a AESA .....	9
4.2.	Canal de conocimiento de la Agencia.....	9
<b>5.</b>	<b>VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
5.1.	Valoración global de la calidad .....	11
5.2.	Cumplimiento de las expectativas.....	16
5.2.1.	<i>Claridad del proceso de reclamación</i> .....	17
5.2.2.	<i>Sencillez del proceso de reclamación</i> .....	17
5.2.3.	<i>Agilidad del proceso de reclamación</i> .....	18
5.2.4.	<i>Atención del personal de AESA</i> .....	19
5.2.5.	<i>Gestión global por parte de AESA del proceso de reclamación</i> .....	20
5.2.6.	<i>Net Expectation Score</i> .....	21
<b>6.</b>	<b>USO Y VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO CON AESA.....</b>	<b>22</b>
6.1.	Uso de medios de contacto con AESA .....	22
6.2.	Valoración de los distintos medios de contacto.....	24
<b>7.</b>	<b>VALORACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE AESA.....</b>	<b>27</b>
7.1.	Acuerdo con la resolución de AESA.....	27
7.2.	Cumplimiento de las compañías con la propuesta de AESA .....	29
7.3.	Alternativas a la negativa de las compañías y utilidad de la resolución .....	31
<b>8.</b>	<b>GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON AESA .....</b>	<b>33</b>
8.1.	Grado de satisfacción con AESA .....	33
8.2.	Percepción de la protección de AESA a los pasajeros .....	35
8.3.	Net Promoter Score (NPS) .....	36
	<b>ANEXO I. CUESTIONARIO.....</b>	<b>39</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge los resultados de satisfacción de los pasajeros de vuelos comerciales con los servicios de defensa de sus derechos que presta la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, en su sexta edición, cuarta consecutiva, perteneciente a las reclamaciones resueltas por AESA durante el año 2021.

Servicios que tienen que ver, principalmente, con las reclamaciones interpuestas por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y otros aspectos relacionados con la información y el asesoramiento a estos pasajeros.

La defensa de los derechos de los pasajeros de vuelos comerciales es una tarea fundamental para la propia Agencia, en su objetivo y deber de servir a la sociedad en la defensa y protección de los ciudadanos que utilizan los servicios de transporte aéreo. Además, la incidencia directa de este servicio de protección al usuario en la notoriedad e imagen de la Agencia ante la sociedad, hacen que adquiera especial importancia en el su trabajo cotidiano.

En este estudio se analizan los indicadores habituales de medida de la satisfacción de los pasajeros que vieron resuelta en 2021 su reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, de manera que se perciba no solo la valoración actual de este servicio, sino su evolución en el tiempo a partir de los estudios anteriores.

## 2. RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio de satisfacción se ha realizado mediante encuesta online **entre los 46.002 usuarios del servicio** de reclamaciones de AESA en 2021. Los datos se han obtenido a partir de **una muestra de 1.966 cuestionarios válidos**, lo que le otorga un nivel de confianza superior al 95% (NC>95%).

Se extractan aquí los principales resultados obtenidos en el estudio:

- ✓ **La mayoría de los usuarios aportan valoraciones elevadas** (iguales o superiores al valor 7,00) **en los distintos aspectos de calidad** (pág. 11).
- ✓ **Más de la mitad de los usuarios (55,35%)** consideran que la atención recibida fue mejor de la esperada, junto al 30,5% que afirma que sus expectativas a este respecto se vieron cumplidas. (pág. 21).
- ✓ El grado medio de satisfacción se sitúa en un **valor de 7,06 puntos** (pág. 34).
- ✓ El **servicio** que presta AESA, a pesar de no ser vinculante, se muestra **útil** al pasajero ya que:
  - **En 8 de cada 10 reclamaciones** efectuadas ante AESA, **las compañías atendieron peticiones** de los pasajeros bien durante el proceso de resolución por AESA o al final del mismo (pág. 29).
  - **Cuando la compañía no satisfizo la resolución de AESA, a más de la mitad** de los pasajeros que finalmente optaron por acudir al juzgado, **el informe de AESA les resultó de bastante o mucha utilidad en sede judicial** (pág. 32).
- ✓ **El segmento de usuarios más importante (48,2%)** se muestran **“altamente satisfechos”** aportando una valoración media muy elevada en cada uno de los cuatro conceptos de valoración de la calidad, especialmente en la claridad de la gestión y en la atención recibida desde AESA (pág. 14).
- ✓ **Seis de cada diez usuarios (el 60,4%)** muestran un acuerdo máximo con la resolución propuesta por AESA a la reclamación planteada (pág. 28).
- ✓ **9 de cada 10** pasajeros han utilizado la vía **on-line** para contactar con AESA (pág. 24).

**Seis de cada diez usuarios (el 62,4%), recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos**, obteniéndose un **grado medio de recomendación de 7,86 puntos**, situándose por encima del grado medio de 2020 (7,63) (pág. 38).

### 3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

#### 3.1. Objetivos

Como en ediciones anteriores, y en consonancia con la introducción a este informe, el objetivo principal de estudio es el de conocer, en términos cuantitativos, el grado de satisfacción general de los usuarios (pasajeros de vuelos comerciales) de los servicios de Derechos de los Pasajeros que presta la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Para ello, se plantean los siguientes contenidos de conocimiento:

- ➔ Motivos por los que los pasajeros de vuelos comerciales recurren a AESA.
- ➔ Análisis de los canales por los que se recurre a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
- ➔ Valoración, por parte de los propios pasajeros, de la calidad del servicio de protección a los usuarios. Este indicador se establece a partir de la propia valoración que establecen de los siguientes conceptos del servicio:
  - Claridad en la gestión de la reclamación.
  - Sencillez del proceso de reclamación.
  - Agilidad de AESA en el proceso de intermediación.
  - Atención prestada por el personal de AESA.
- ➔ Preferencia y adaptación de los distintos canales de reclamación a las necesidades de los usuarios.
- ➔ Acuerdo con el resultado de la intermediación de AESA y percepción del cumplimiento por parte de las compañías.
- ➔ Grado de satisfacción general con la gestión por parte de AESA de la reclamación.

Además, se busca conocer la evolución en el tiempo, tanto del grado general de satisfacción, como de los principales indicadores de análisis, a partir de los resultados que, sobre esta misma temática, se obtuvieron en ediciones anteriores del mismo estudio.

## 3.2. Metodología

### 3.2.1. Universo

El universo de estudio lo componen el conjunto de pasajeros que en el transcurso de 2021 vieron resuelta su reclamación. En 2021 AESA emitió un total de 46.002 resoluciones, distribuidas del siguiente modo según el motivo de la misma:

- ➔ Cancelación: 40.945
- ➔ Retraso: 3.717
- ➔ Denegación de embarque: 1.205
- ➔ Otros motivos: 135

Las reclamaciones por cancelación son claramente las más atendidas, ante el exceso de las que se produjeron en el año anterior por este motivo, como consecuencia de la crisis por la pandemia del COVID-19 y el impacto de las medidas para contenerla en las cancelaciones de vuelos<sup>1</sup>.

### 3.2.2. Diseño metodológico

Para la realización de este trabajo se diseñó un método cuantitativo mediante encuesta online por muestra proyectada a un listado, propiedad de AESA, de pasajeros de vuelos comerciales que, en el transcurso del año 2021, obtuvieron una resolución por parte de la Agencia, en la reclamación de sus derechos ante una eventual vulneración de los mismos, y cuyos datos estuvieran disponibles para poder establecer un contacto a través de correo electrónico.

Inicialmente, el tamaño de la muestra mínimo proyectado fue de 625 cuestionarios completados válidos. Este umbral mínimo se sobrepasó ampliamente al obtener un total de 2.119 cuestionarios recibidos. A cada uno de esos cuestionarios se les sometió a los procesos de validación (contener, al menos, un 95% de las preguntas planteadas en el cuestionario) y de depuración (valorar la consistencia en las repuestas), con el objeto de que fueran validados para el estudio. Una vez realizados dichos procesos, se rechazaron 96 cuestionarios, por lo que el número final de **cuestionarios** que pasó estos controles y que se consideraron **útiles** para el trabajo fueron de **1.966**.

Este volumen, para el universo de estudio de **46.002 usuarios**, aporta un margen de error estadístico del  $\pm 2,16\%$ , con una  $p=q=0,5$  y un **grado de confianza del 95,5%**, por lo que los resultados del estudio son altamente representativos y en línea con los de años anteriores.

---

<sup>1</sup> AESA, 2021, "Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros", pág. 18 y ss. (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>)

### Distribución muestral

La muestra se distribuye del siguiente modo según el motivo de la reclamación y teniendo en cuenta que un mismo pasajero puede haber realizado reclamaciones ante la Agencia por más de un motivo:

- Cancelación: 1.777 casos.
- Retraso: 170 casos.
- Denegación de embarque: 35 casos.
- Otros motivos: 26 casos.

Esta distribución muestral según el tipo de reclamación resulta muy similar en los principales motivos de reclamación a la del conjunto de reclamaciones gestionadas, tal y como muestra la siguiente tabla.

#### Distribución porcentual del universo y de la muestra, según motivo de la reclamación

Motivo	% sobre N (target)	% sobre n (muestra)
Cancelación	89,0%	88,5%
Retraso	8,1%	8,5%
Denegación de embarque	2,6%	1,7%
Otros motivos	0,3%	1,3%
Total	100,0%	100,0%

Por tanto, no es necesario aplicar factores de ponderación a los datos obtenidos, ante la similitud y equilibrio entre la distribución del universo de reclamaciones gestionadas y la distribución de la muestra realizada.

### 3.2.3. Trabajo de campo

El trabajo de campo de distribución y cumplimentación del cuestionario se llevó a cabo mediante un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, autocumplimentado online, en los idiomas de castellano e inglés, y previo contacto de solicitud de participación con los usuarios desde la propia Agencia, entre los días 21 de enero y 14 de febrero de 2022.

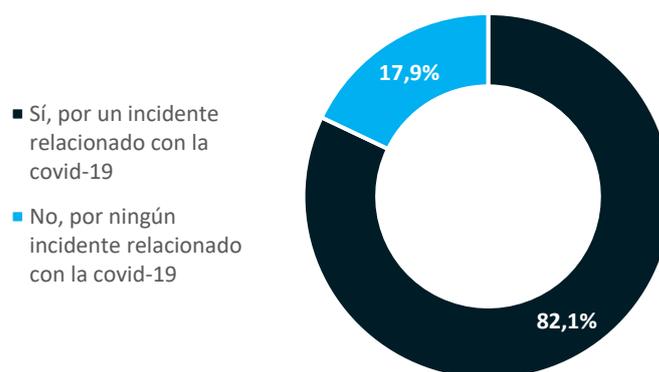
El cuestionario de consulta se adjunta como anexo al final de este informe.

## 4. MOTIVOS DE ACCESO Y CANALES DE CONOCIMIENTO

### 4.1. Motivos para recurrir a AESA

El impacto de la pandemia por COVID-19 y las medidas destinadas a contenerla, continúa afectando a las reclamaciones recibidas por AESA. Ocho de cada diez reclamaciones en este último 2021, han estado relacionadas con este hecho.

**Gráfico 1.1. ¿Acudió a los servicios de AESA por algún incidente relacionado con la covid-19? (n=1.966)**



Este porcentaje es superior al de 2020, el año en que se produjo el mayor número de cancelaciones provocadas por las medidas introducidas por el primer estado de alarma en España (desde el 14 de marzo hasta el 21 de junio de 2020). En el año 2020 las reclamaciones relacionadas con COVID-19 fueron el 72,4% de las gestionadas por AESA.

### 4.2. Canal de conocimiento de la Agencia

El conocimiento de acceso a la Agencia se produce principalmente a través de medios online como páginas web, blogs o redes sociales. También acuden porcentajes significativos de usuarios a la Agencia a través de algún contacto privado más o menos cercano (21,2%) o a través de organizaciones o autoridades de consumo (20,4%).

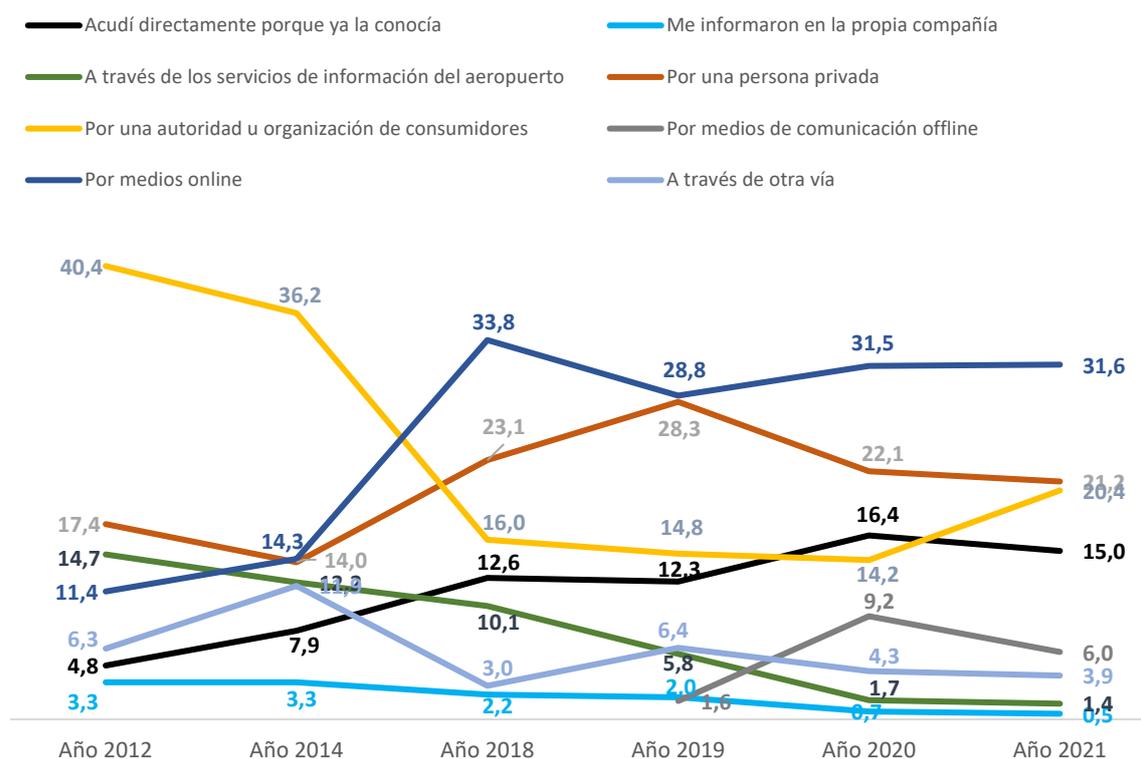
**Tabla 1.1. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación?**

Motivo	% sobre usuarios
Por medios online (Internet, blogs, twitter, redes sociales...)	31,6
Por una persona privada (familiar, amigo, compañero de viaje...)	21,2
Por una autoridad u organización de consumo	20,4
Acudí directamente porque ya la conocía	15,0
Por medios de comunicación offline (prensa, radio, tv...)	6,0
A través de los servicios de información del aeropuerto	1,4
Me informaron en la propia compañía aérea	0,5
A través de otra vía	3,9
Total	100,0
Base	(1.727)

Un 15,0% acudió a AESA porque ya la conocía con anterioridad y el resto de canales tienen una incidencia minoritaria.

La evolución del impacto de cada uno de estos canales en el conocimiento de acceso a la Agencia es el siguiente:

**Gráfico 1.2. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación?**  
(2012, 2014, 2018, 2019 y 2020)



Bases muestrales: 2012 (n=334); 2014 (n=393); 2018 (n=506); 2019 (n=1.529); 2020 (n=1.727); 2021 (n=1.966)

Se consolidan los medios online como el canal de acceso más utilizado desde 2018. Los contactos de personas privadas mantienen su importancia, aunque con una ligera tendencia a la baja en los dos últimos años, mientras que las organizaciones de consumidores y usuarios recuperan su importancia, aunque lejos aún de los resultados iniciales obtenidos en 2012 y 2014.

Del resto de canales continúan perdiendo influencia los servicios de información de los aeropuertos y de la propia compañía y se mantiene la importancia de los que conocían previamente a la Agencia, con un muy ligero descenso del porcentaje con respecto al año pasado.

## 5. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Después de analizar los motivos de reclamación y las vías de acceso a AESA, a continuación, se mide la percepción de calidad del servicio de la Agencia en las reclamaciones de los pasajeros, a través de los indicadores de claridad de la gestión, sencillez y agilidad del proceso, y atención recibida desde el personal de AESA. Posteriormente, se valora la medida en que la Agencia ha cumplido con las expectativas de sus usuarios antes de recurrir a sus servicios.

### 5.1. Valoración global de la calidad

En la siguiente tabla se muestra el posicionamiento de los usuarios respecto a cada uno de los indicadores de percepción de la calidad del servicio de AESA, en una escala de valores entre 0 (valoración muy negativa) y 10 (valoración muy positiva): claridad de la gestión, sencillez y agilidad del proceso, y atención recibida desde el personal de AESA.

**Tabla 2.1. Valoración de la claridad, sencillez, agilidad y atención en el proceso de intermediación de AESA**

Valoración	Claridad con que AESA gestionó la reclamación	Sencillez del proceso de reclamación	Agilidad del proceso de reclamación	Atención por parte del personal de AESA
0. Muy negativo	7,5	6,4	12,1	8,5
1	1,8	1,9	4,9	2,4
2	1,6	2,5	4,7	2,7
3	2,7	4,0	5,3	1,6
4	2,0	3,0	4,8	2,0
5	4,5	6,8	7,7	6,2
6	4,5	8,1	9,7	4,2
7	8,7	12,7	11,4	8,2
8	17,0	18,3	13,9	14,6
9	16,0	14,4	10,5	15,7
10. Muy positivo	33,7	22,0	15,1	34,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	(1.958)	(1.661)	(1.736)	(1.505)
Valor medio	7,48	6,98	5,82	7,32

La mayor parte de los usuarios se posicionan, para los cuatro indicadores, en los valores más altos de la escala. Así, el 49,7% valora tanto la claridad de la gestión, como la atención desde el personal de AESA, con los valores más altos de 9 y 10. Este porcentaje, aunque en menor medida, es también mayoritario en la sencillez del proceso de reclamación (36,4%) y más moderado en el de la agilidad del proceso (25,6%).

Por el contrario, los porcentajes de usuarios que valoran negativamente (por debajo de 5,00) a AESA en cada uno de estos indicadores son minoritarios: el 15,6% en claridad de

la gestión; el 17,8% en sencillez del proceso; el 17,1% en atención del personal y un más elevado 31,7% en la agilidad del proceso.

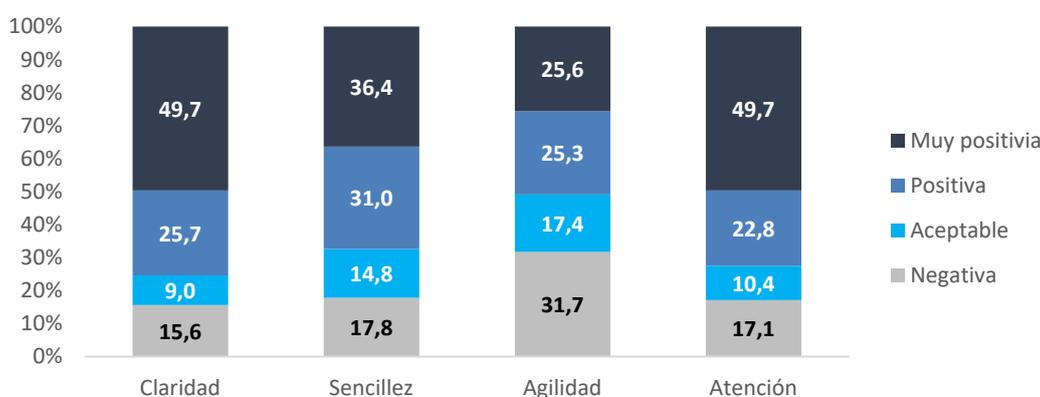
Por tanto, estos resultados aportan una valoración media, en general, positiva respecto a la calidad de los servicios de la Agencia, tal y como reflejan las valoraciones medias en los indicadores de claridad en la gestión del proceso (7,48) y atención del personal (7,32). La sencillez del proceso obtiene una valoración media muy cercana al 7,0 (6,98), mientras que la agilidad del proceso es valorada de modo menos favorable (5,82).

A partir de los datos de la tabla anterior, y con el objeto de facilitar el análisis, agrupamos a los usuarios según las siguientes valoraciones:

Valores de 0 a 4	Valoración negativa
Valores 5 y 6	Valoración aceptable
Valores 7 y 8	Valoración positiva
Valores 9 y 10	Valoración muy positiva

El siguiente gráfico refleja la distribución de los usuarios de AESA en 2021 por cada uno de estos grupos de valoración en cada uno de los cuatro indicadores utilizados para medir la calidad del servicio de AESA a los pasajeros de vuelos comerciales.

**Gráfico 2.1. Distribución de los usuarios, según su valoración agrupada en cada atributo**



Los valores más altos de la escala (9 y 10) son mayoritarios en todos los casos, excepto en el de agilidad del proceso, donde cerca de la tercera parte de los usuarios suspenden a la Agencia en este concepto.

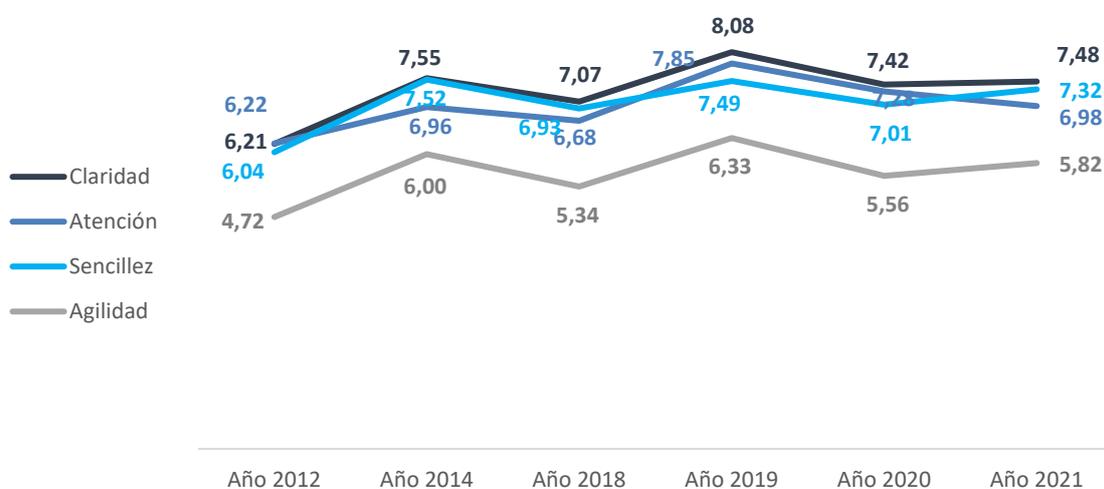
Estos resultados muestran cómo encontramos los siguientes ratios:

- 3,2 usuarios que valoran la claridad del proceso de modo muy elevado (valores 9 y 10) por cada usuario que la valora de modo negativo (valores 0 a 4)
- 2,0 que valoran muy positivamente la sencillez del proceso, por cada uno que la valora negativamente;

- 2,9 que valoran muy positivamente la atención recibida, por cada uno que la valora de modo negativo.
- Por su parte, por cada usuario que valora de modo muy positivo la agilidad del proceso, hay 1,2 que lo valoran de modo negativo.

Estos resultados, en general favorables, han evolucionado este año 2021 por debajo de los altos registros del año 2020, aunque por encima de los de años anteriores. El siguiente gráfico expresa la valoración media de cada concepto en la escala de 0 a 10, a lo largo de la serie de estudios de satisfacción realizados:

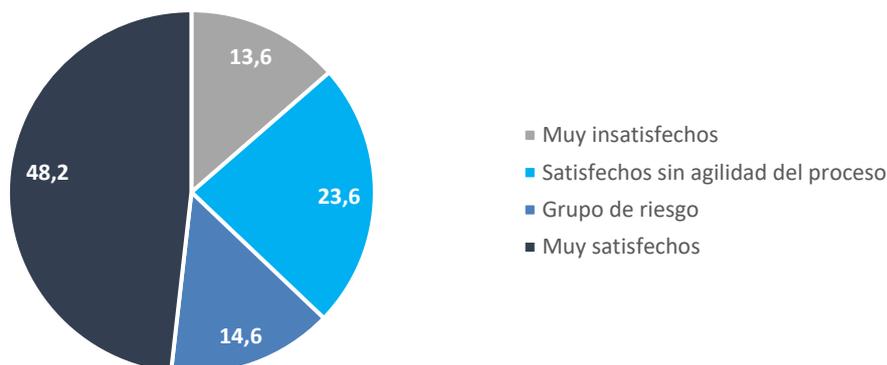
**Gráfico 2.2. Valoración media (escala de 0 a 10) de cada atributo. (2012, 2014, 2018, 2019 y 2020)**



Se observa en la actualidad un ligero incremento con respecto al año anterior, de la valoración media de la claridad de la gestión, y más intensa tanto de la sencillez, como de la agilidad del proceso. Sin embargo, la atención recibida continúa con el descenso de la valoración media detectado en 2020, tras el alto valor obtenido en 2019.

Para profundizar en este análisis, agrupamos a los usuarios de AESA en segmentos, en función de la valoración que aportan a cada concepto. Para ello, se realiza un análisis estadístico de conglomerados, cuyos resultados identifican los siguientes cuatro grupos de usuarios.

**Gráfico 2.3. Segmentos de usuarios según la valoración de la calidad de la Agencia (n=1.682)**



La mitad de los usuarios (48,2%) se integran en el segmento de los muy satisfechos con los servicios de atención a los derechos de los pasajeros de AESA, y otro 23,6% pertenece al grupo de satisfechos, aunque con una escasa percepción de valor en la agilidad del proceso.

En cambio, un 13,6% forman el segmento de usuarios claramente insatisfechos con los servicios de AESA, mientras que el 14,6% restante se integra en el grupo de riesgo, con valoraciones intermedias en los distintos indicadores, salvo en el de agilidad, con una percepción muy negativa.

La siguiente tabla recoge la valoración media de cada indicador (en la escala de 0 a 10) en cada uno de los cuatro segmentos de usuarios detectados.

**Tabla 2.2. Valoración media de cada aspecto por parte de los usuarios de cada segmento**

Atributos	Segmentos			
	Muy insatisfechos	Satisfechos sin agilidad	Valoración de riesgo	Muy satisfechos
Claridad	1,33	7,64	6,43	9,52
Sencillez	1,76	6,81	5,76	9,00
Agilidad	0,69	5,86	1,86	8,53
Atención	0,96	7,39	6,41	9,47
% de usuarios	13,6%	23,6%	14,6%	48,2%
Base	(228)	(397)	(246)	(811)

Así pues, los grupos de usuarios detectados en función de la percepción de calidad de los servicios de AESA se caracterizan por las siguientes valoraciones en los distintos aspectos:

- ➔ **Altamente satisfechos.** El grupo de mayor dimensión, en el que se agrupa la mitad de los usuarios (48,2%) aporta una valoración media muy elevada en cada uno de los cuatro conceptos, especialmente en la claridad de la gestión y en la atención recibida desde AESA.
- ➔ **Satisfechos, pero sin agilidad.** Uno de cada cuatro usuarios de la Agencia en 2021 (el 23,6%) forman este segmento que ofrece valoraciones marcadamente positivas, muy en la línea de los resultados generales; esta valoración es

claramente favorable en claridad de la gestión y atención recibida por el personal de AESA (7,64 y 7,39, respectivamente), y también en la sencillez del proceso (6,81), aunque moderada en lo referente a la agilidad del proceso (5,86).

➔ **Valoración de riesgo.** El 14,6% de los usuarios que acudieron a la Agencia en 2021 se integran en este segmento, aportando una valoración media-alta respecto a la claridad de la gestión (6,43) y la atención recibida (6,41); una valoración moderada en la sencillez del proceso (5,76) y una clara insatisfacción con la agilidad del proceso (1,86).

➔ **Muy insatisfechos.** Y el 13,6% de los usuarios aporta valoraciones muy negativas en cada uno de los cuatro conceptos utilizados para medir la calidad de los servicios de atención a los pasajeros de AESA.

En este año 2021, y en coherencia con la evolución de las valoraciones medias en cada indicador, se detecta un mayor volumen de usuarios en el grupo de muy satisfechos con respecto a 2020. Sin alcanzar los resultados de 2019, el volumen de usuarios en este grupo se sitúa cerca del máximo histórico. De hecho, se puede deducir, con respecto al año 2020, un trasvase de usuarios del grupo de satisfechos sin agilidad, al grupo de muy satisfechos, ya que, entre ambos grupos, en 2020 sumaban el 72,1% de los usuarios y en 2021, el 71,8%.

**Tabla 2.3. Evolución de la dimensión de cada segmento (2018, 2019, 2020, 2021)**

Año	Segmentos				Total
	Muy insatisfechos	Valoración de riesgo	Satisfechos sin agilidad	Muy satisfechos	
Año 2018	16,9%	17,4%	28,9%	36,7%	100,0%
Año 2019	10,0%	14,9%	19,4%	55,7%	100,0%
Año 2020	12,0%	15,9%	30,5%	41,6%	100,0%
Año 2021	13,6%	14,6%	23,6%	48,2%	100,0%

En cuanto a los grupos de menor volumen, en la actualidad y con respecto a 2020, los muy insatisfechos se incrementan (ligeramente) tanto (1,6%) como se reducen los de riesgo (1,3%).

Avanzando en el análisis de esta valoración global de AESA en la calidad de la prestación de sus servicios a los pasajeros de vuelos comerciales, se analiza la valoración general de calidad, tratando conjuntamente las valoraciones de los cuatro atributos de análisis y estableciendo el valor medio aritmético de calidad general, sumando los valores medios de los cuatro atributos y dividiéndolos entre 4.

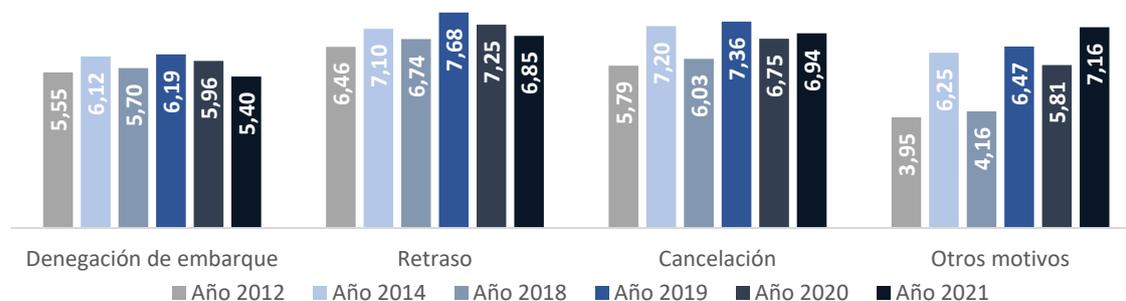
Considerando desde una óptica cualitativa que cada uno de estos cuatro atributos tiene la misma importancia que los demás en la determinación de la calidad del servicio, no se establece ponderación alguna por atributo en esta valoración general.

Realizando este proceso, la valoración general media de la calidad del servicio de derechos de los pasajeros que presta AESA a los usuarios es de 6,90 puntos en la escala de valores de 0 a 10.

Esta valoración es inferior a la detectada en los años 2014 (7,01) y 2019 (7,44), pero superior a las de 2012 (5,80), 2018 (6,51) y 2020 (6,82).

La evolución de esta valoración general de los servicios de AESA por tipo de reclamación refleja cómo en la actualidad se obtienen valores inferiores a los del año anterior, aunque superiores a los de 2018.

**Gráfico 2.4. Evolución de la calidad general media (escala de 0 a 10) del servicio de AESA a los pasajeros, según el motivo de reclamación por el que acudieron a la Agencia. (2012, 2014, 2018, 2019 y 2020)**



La calidad percibida en las reclamaciones por denegación de embarque son las menos valoradas a lo largo del tiempo y se confirma este hecho en 2021. Por su parte, las reclamaciones por retraso continúan con la caída de valoración media detectada desde 2019, siendo en la actualidad peor valoradas que las reclamaciones por cancelación, las cuales mejoran con respecto al año anterior, aunque aún por debajo de las valoraciones obtenidas en los años 2014 y 2019.

Los minoritarios casos de otros motivos de reclamación, por su parte, aportan este año una valoración de la calidad superior al resto de motivos (7,16).

## 5.2. Cumplimiento de las expectativas

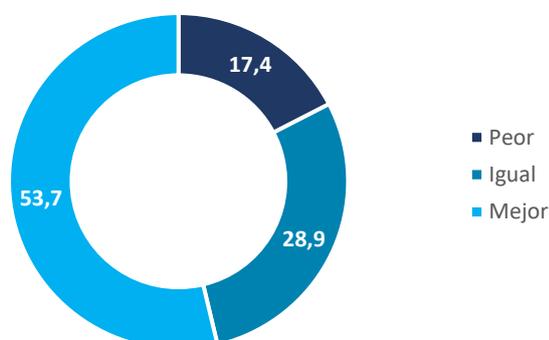
Continuando con la medición de la calidad de los servicios de AESA, se estudia a continuación el grado de cumplimiento de la Agencia con las expectativas de sus usuarios en cada uno de los atributos anteriores.

### 5.2.1. Claridad del proceso de reclamación

Comenzando con la claridad con que AESA gestiona las reclamaciones de los pasajeros, más de la mitad de ellos (el 53,7%) aseguran que esta claridad fue mejor de lo inicialmente esperado. En cambio, el 17,4% percibe que la claridad con que AESA gestionó su reclamación fue peor de lo que esperaban.

De este modo, por cada usuario que afirma que la claridad en la gestión de AESA fue peor de lo que se esperaban, hay 3,1 usuarios que aseguran que, en su caso, fue mejor.

**Gráfico 2.5. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la claridad del proceso de reclamación (n=1.928)**



Estos resultados favorables mantienen la tendencia de años anteriores, si bien en la actualidad este cumplimiento de las expectativas es más moderado que el de los dos años anteriores, al incrementarse el porcentaje de los que creen que opinan que la claridad del proceso fue peor a la esperada.

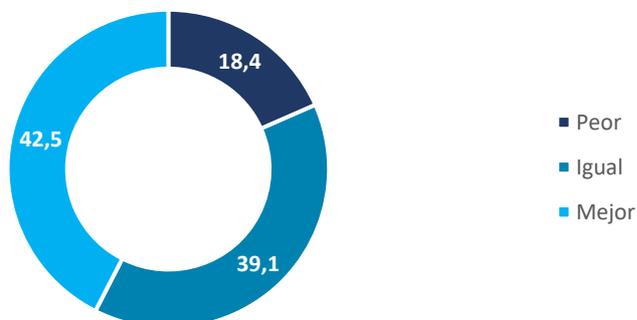
**Tabla 2.4. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la claridad del proceso de reclamación (2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**

Cumplimiento de las expectativas	2014	2018	2019	2020	2021
Peor	16,8	22,6	11,3	14,9	17,4
Igual	36,6	27,4	28,6	30,9	28,9
Mejor	46,6	50,0	60,1	54,2	53,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	(384)	(470)	(1.491)	(1.748)	(1.928)

### 5.2.2. Sencillez del proceso de reclamación

Respecto a la sencillez del proceso de reclamación, para cuatro de cada diez usuarios (42,5%) se superaron sus expectativas, frente a uno de cada cinco (18,4%) que considera que fue peor de lo inicialmente esperado.

**Gráfico 2.6. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la sencillez del proceso de reclamación (n=1.943)**



Por cada usuario que no ve cumplidas sus expectativas en la sencillez del proceso de reclamación, hay 2,3 que las ven por encima de lo inicialmente previsto.

Aunque bastante similares a los del año anterior, estos resultados mejoran ligeramente con respecto a 2020, con un ligero decremento de los que opinan que es peor de lo esperado y, también, un ligero incremento de los que opinan que es mejor.

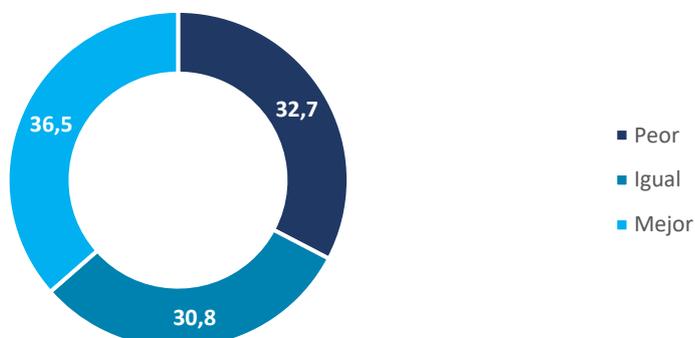
**Tabla 2.5. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la sencillez del proceso de reclamación (2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**

Cumplimiento de las expectativas	2014	2018	2019	2020	2021
Peor	18,1	22,5	12,0	17,2	18,4
Igual	45,3	36,2	41,0	41,1	39,1
Mejor	36,6	41,3	47,0	41,7	42,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	(384)	(470)	(1.507)	(1.744)	(1.943)

### 5.2.3. Agilidad del proceso de reclamación

El concepto de agilidad del proceso, como viene sucediendo en todos los estudios de la serie, es el que se valora de un modo menos favorable por parte de los usuarios y, consecuentemente, el que menos satisface las expectativas iniciales. De este modo, un 32,7% percibe que el proceso ha sido menos ágil de lo esperado, por un 36,5% que consideran que ha superado sus expectativas.

**Gráfico 2.7. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la agilidad del proceso de reclamación (n=1.942)**



Tal y como demuestran los resultados de este gráfico, los usuarios se distribuyen casi a partes iguales entre los que ven cumplidas sus expectativas en cuanto a agilidad del proceso, los que no las ven cumplidas, y los que las superan.

Con respecto a años anteriores, y aun sin llegar a los niveles de entonces, se recupera la tendencia favorable de 2019, en la que el volumen de usuarios que ven superadas sus expectativas es superior al de aquellos que consideran que el servicio prestado es peor de lo inicialmente previsto.

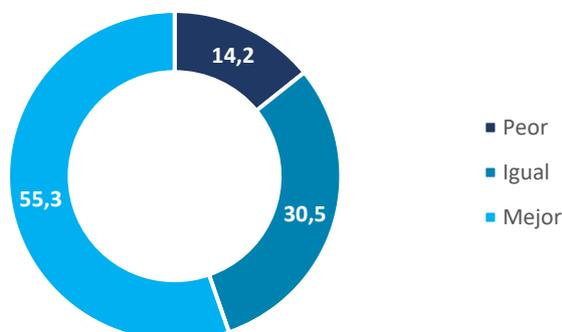
**Tabla 2.6. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la agilidad del proceso de reclamación (2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**

Cumplimiento de las expectativas	2014	2018	2019	2020	2021
Peor	30,9	35,7	25,2	33,9	32,7
Igual	38,6	33,5	35,5	35,5	30,8
Mejor	30,4	30,8	39,3	30,6	36,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	(384)	(471)	(1.508)	(1.723)	(1.942)

#### 5.2.4. Atención del personal de AESA

Por último, y en general, la atención recibida del personal de AESA supera las expectativas iniciales de los usuarios de la Agencia, tal y como reflejan los resultados del siguiente gráfico, en los que se deduce una relación de 3,9 usuarios que ven superadas sus expectativas, por cada uno que considera que la atención recibida es peor de la inicialmente esperada.

**Gráfico 2.8. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la atención recibida por parte del personal de AESA (n=1.499)**



Más de la mitad de los usuarios (55,35%) consideran que la atención recibida fue mejor de la esperada, junto al 30,5% que afirma que sus expectativas se vieron cumplidas. Sólo un 14,2% cree que el trato recibido por el personal de AESA fue peor de lo que inicialmente esperaban.

**Tabla 2.7. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la atención recibida por parte del personal de AESA (2014, 2018, 2019 y 2020)**

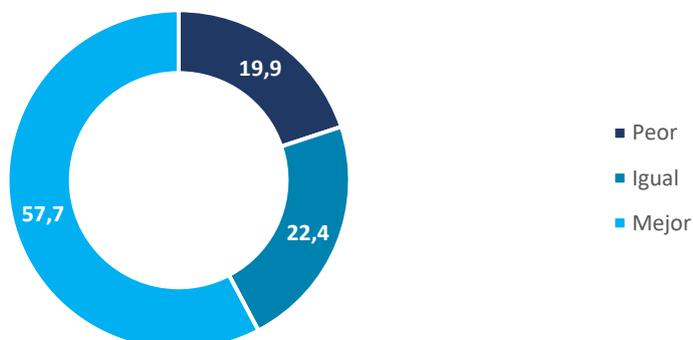
Cumplimiento de las expectativas	2014	2018	2019	2020	2021
Peor	10,9	18,5	9,3	13,9	14,2
Igual	38,0	30,6	28,9	31,6	30,5
Mejor	51,1	50,9	61,8	54,5	55,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	(357)	(430)	(1.315)	(1.499)	(1.680)

Estos resultados actuales son muy similares a los del año anterior (incluso, ligeramente mejores), lo que confirma el cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención de AESA.

### **5.2.5. Gestión global por parte de AESA del proceso de reclamación**

De modo global, se consultó a los usuarios si el proceso en su conjunto fue mejor o peor de lo esperado.

**Gráfico 2.9. Distribución de los usuarios según el cumplimiento de sus expectativas respecto a la gestión del proceso de resolución, en general, de AESA (n=1.942)**



Casi seis de cada diez usuarios (el 57,7%) reconocen que el servicio que les prestó AESA fue mejor del inicialmente esperado, mientras que para uno de cada cinco (el 19,9%) fue peor.

Se observa cómo se incrementan, con respecto a los indicadores anteriores, los porcentajes de los que lo perciben como mejor y peor, polarizando la valoración hacia uno u otro lado, según el caso. Estos datos confirman que por cada usuario que no ven cumplidas sus expectativas con AESA, hay 2,9 usuarios que las ven satisfechas.

### 5.2.6. Net Expectation Score

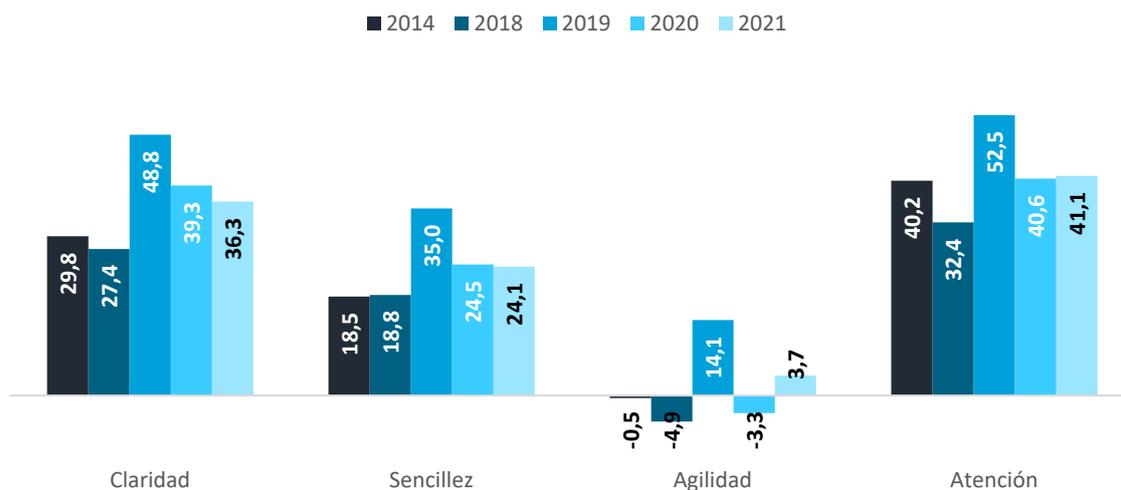
Se concluye este análisis sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de AESA, analizando el indicador NES (Net Expectation Score) en cada uno de los cuatro conceptos estudiados. Este indicador se obtiene restando el porcentaje de los que valoran peor de lo esperado, al porcentaje de los que valoran mejor de lo esperado. Se trata, por tanto, de un valor entre -100 (todos los consultados valoran el servicio recibido como peor de lo esperado al comienzo de la relación) y 100 (todos los consultados valoran el servicio como mejor de lo inicialmente esperado); un valor por encima de 0 es favorable y por debajo, desfavorable. Un valor por encima de 30 es excelente, mientras que por debajo de -30 es de muy alto riesgo.

Los resultados obtenidos en este indicador para cada uno de los cuatro conceptos de análisis son los siguientes:

 Claridad de la gestión	36,3
 Sencillez del proceso	24,1
 Agilidad del proceso	3,7
 Atención del personal	41,1
 <b>Gestión global del proceso de reclamación</b>	<b>37,8</b>

En general, podemos hablar de valores NES muy favorables, confirmados por el de la gestión global del proceso de reclamación (37,8). Además, en este último año la agilidad del proceso recupera un valor NES positivo, que solo se obtuvo en el año 2019 a lo largo de la serie de estudios realizados, tal y como refleja el siguiente gráfico de evolución de este indicador.

**Gráfico 2.10. Indicador NES de cumplimiento de expectativas de AESA. 2014, 2018, 2019, 2020 y 2021.**



Se confirman los resultados favorables del año anterior, incluso con tendencia de mejora; los cuales, sin llegar a los niveles de los valores de 2019, sí son claramente mejores que los obtenidos en 2018 y 2014.

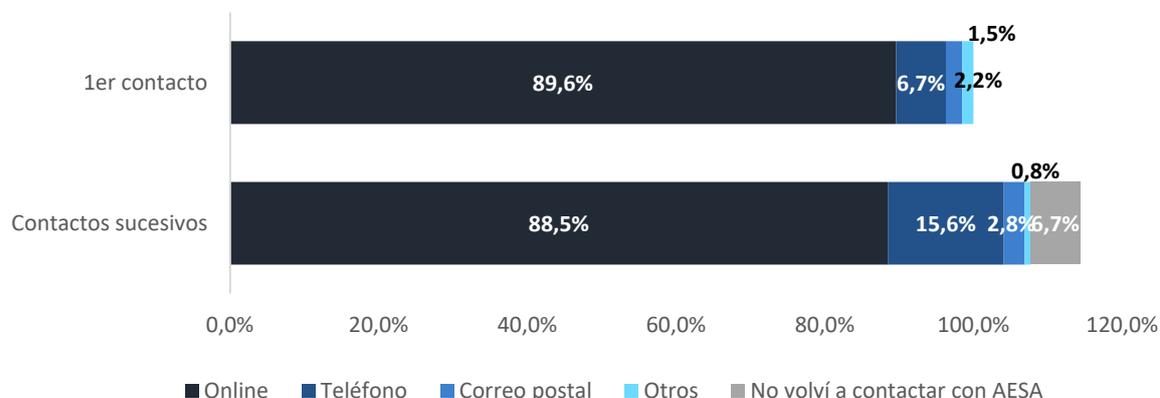
## 6. USO Y VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO CON AESA

Se valora a continuación la medida en que los distintos medios de contacto con AESA (online, teléfono, correo postal u otros) se adaptan a la gestión de las reclamaciones, a través del análisis de la intensidad de uso y la valoración de cada uno de ellos por parte de los usuarios.

### 6.1. Uso de medios de contacto con AESA

Comenzando por la utilización de los distintos medios de contacto, la vía online se consolida como la base de los contactos con la Agencia, tanto en el primer contacto para presentar la reclamación, como en contactos sucesivos.

**Gráfico 3.1. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio, tanto en su primer contacto, como en contactos sucesivos con AESA (n=1.966)**



**Nueve de cada diez usuarios (el 89,6%) utilizaron la vía online para realizar su primer contacto con AESA.** Otro 6,7%, utilizó el teléfono para este primer contacto. Las otras opciones son muy minoritarias.

El 6,3% de los usuarios sólo realizó este contacto con AESA y no volvió a contactar con la Agencia.

El restante 93,3% que sí repitió contacto, utilizaron una media de 1,15 medios diferentes. De nuevo el medio online es el más utilizado (por el 88,5% de los usuarios), y se percibe un incremento significativo del uso del teléfono, al que recurrió el 15,6% de los usuarios para realizar estos contactos sucesivos con la Agencia. El resto de medios, por su parte, siguen siendo muy minoritarios también para estos contactos sucesivos.

En general, el contacto vía online es el principal medio de uso, incluso para aquellos que utilizaron otros medios en su primer contacto con la Agencia.

**Tabla 3.1. Uso de distintos medios en posteriores contactos, por parte de los que utilizaron cada medio en su primer contacto con AESA (n=1.658)**

Medios utilizados en sucesivos contactos con AESA	Medio utilizado en el primer contacto con AESA			
	Online	Teléfono	Correo postal	Otros medios
Online	91,3%	84,1%	54,8%	50,0%
Teléfono	12,0%	37,1%	11,9%	13,3%
Correo postal	2,0%	6,1%	28,6%	3,3%
Otros medios	0,5%	2,3%	2,4%	13,3%
Ninguno	6,7%	1,5%	11,9%	33,3%
Nº medio de distintas vías utilizadas en sucesivos contactos	1,13	1,32	1,11	1,20

Incluso, entre los usuarios que utilizaron otra vía distinta al medio online en el primer contacto con la Agencia, en sucesivos contactos utilizan mayoritariamente el medio online como vía de comunicación con AESA:

- el 91,3% de los usuarios que contactaron por primera vez con la Agencia a través de medios online, utilizaron este mismo medio para contactos posteriores; además, un 12% de ellos utilizó el teléfono;
- el 84,1% de los que contactaron por primera vez con AESA a través el teléfono, en contactos posteriores utilizaron el medio online, mientras que otro 37,6% volvió a utilizar el teléfono;
- los que usaron el correo postal en el primer contacto con la Agencia, también recurrieron en mayor medida al medio online para posteriores contactos (el 54,8%), incluso, que los que volvieron a utilizar el correo postal (28,6%);
- y entre los que contactaron por primera vez con AESA a través de otros medios, la mitad utilizó medios online para contactos posteriores.

De hecho, se detecta, con el paso del tiempo, una mayor concentración hacia el uso del mismo medio, tal y como reflejan los resultados actuales, comparados con los de años anteriores, así como una reducción del número de medios distintos utilizados por cada usuario:

**Tabla 3.2. Porcentaje de usuarios que utilizaron cada medio para contactar con AESA.  
(2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**

Medio de contacto	2014	2018	2019	2020	2021
Online	40,1	89,4	88,8	89,9	89,6
Teléfono	26,4	16,4	17,1	16,4	15,6
Correo postal	73,3	9,1	4,7	5,1	2,8
Otras vías	--	5,1	2,6	1,1	1,5
Total	139,8	120,0	113,3	112,6	109,5
Base	(382)	(451)	(1.529)	(1.658)	(1.966)

En 2014, cada usuario que contactaba con AESA llegaba a utilizar una media de 1,40 medios distintos, con una incidencia especialmente elevada del correo postal; en 2018, este dato bajaba hasta 1,20, siendo ya el medio online el de principal uso entre los usuarios de AESA y fijado como claro sustitutivo del correo postal, el cual cae el 9% de usuarios en ese año.

Esta tendencia se consolida en el periodo de 2019 a 2021, con una mayor concentración en los medios online y telefónico, y una reducción continuada del número de medios distintos utilizados por usuario.

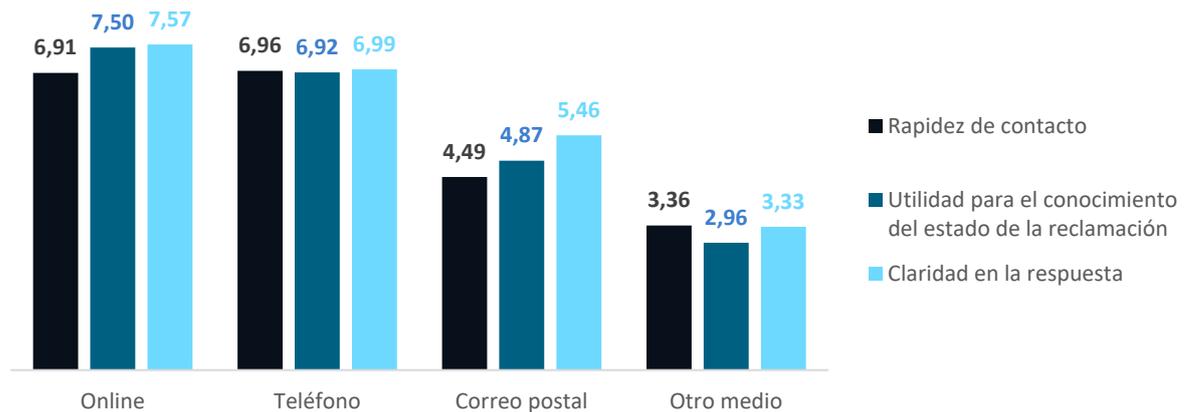
## 6.2. Valoración de los distintos medios de contacto

Seguidamente, a los usuarios de cada medio, les pedimos que valoraran la utilidad de todos aquellos medios que hubieran utilizado para cada uno de los tres siguientes conceptos, a través de una escala de valores entre 0 (nada útil) a 10 (muy útil):

- ➔ Rapidez de contacto con AESA.
- ➔ Conocimiento del estado de la reclamación.
- ➔ Claridad de la respuesta de AESA.

Los resultados obtenidos por cada medio para cada concepto entre sus usuarios son los que refleja el siguiente gráfico.

**Gráfico 3.3. Utilidad media (escala de 0 a 10) aportada por cada medio en cada concepto**



Los medios online, en lo concerniente a utilidad para el conocimiento del estado de la reclamación y la claridad en la respuesta, son los mejor valorados. También se valora de modo favorable, en todos los aspectos, la utilidad del teléfono. El correo postal, por su parte, tiene alguna utilidad para la claridad en la respuesta, pero no como medio ágil, ni para informar del estado de la reclamación.

La evolución de la valoración que aportan los usuarios de cada medio (excluyendo los otros medios), es la siguiente.

**Tabla 3.3. Evolución de la utilidad media de cada medio en cada concepto. (2014 – 2021)**

Medio de contacto	Año	Utilidad para...		
		... rapidez de contacto	... estado de la reclamación	... claridad de la respuesta
Online	2014	<b>7,27</b>	6,09	6,77
	2018	6,67	6,43	6,81
	2019	<b>7,17</b>	<b>7,48</b>	<b>7,76</b>
	2020	6,69	6,97	<b>7,26</b>
	2021	6,61	<b>7,50</b>	<b>7,57</b>
Teléfono	2014	<b>7,67</b>	6,49	6,65
	2018	<b>7,57</b>	<b>7,18</b>	6,97
	2019	<b>7,31</b>	6,90	<b>7,20</b>
	2020	<b>7,22</b>	6,93	<b>7,20</b>
	2021	6,96	6,92	6,99
Correo postal	2014	<b>6,31</b>	<b>6,05</b>	<b>6,91</b>
	2018	4,56	5,24	5,83
	2019	5,05	4,79	5,66
	2020	5,29	4,49	5,11
	2021	4,49	4,87	5,46

Esta evolución deja claro como el correo postal pierde utilidad con el paso del tiempo, mientras que los medios online van ganando terreno al teléfono gradualmente.

De este modo, se considera el medio online como el más útil para conocer el estado de la reclamación y la claridad de la respuesta, en tanto que el teléfono, aunque pierde utilidad percibida por los usuarios, se sitúa al nivel de los medios online.

## 7. VALORACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE AESA

Antes de pasar a la satisfacción general del usuario con los servicios que presta AESA, se analiza la eficacia de la Agencia, por parte de los usuarios, a través de la valoración que aportan de la resolución propuesta. Además, se profundiza en este aspecto, abordando el grado de cumplimiento de las compañías con esta propuesta de AESA y la utilidad de la resolución, ante una eventual reclamación ante otras instancias.

### 7.1. Acuerdo con la resolución de AESA

El grado de acuerdo de los usuarios de AESA con la resolución propuesta por la Agencia a la reclamación se mide en una escala de valores entre 0 (nada de acuerdo) y 10 (completamente de acuerdo). La siguiente tabla recoge los resultados obtenidos a este respecto:

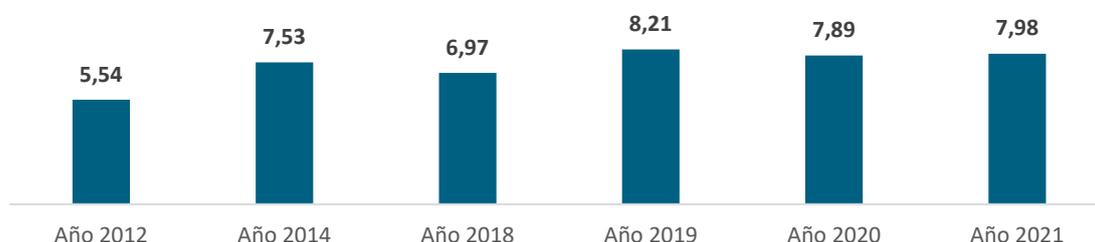
Tabla 4.1. Grado de acuerdo de los usuarios con la propuesta de AESA a sus reclamaciones

Valor	% de usuarios
0. Total desacuerdo	10,3
1	1,5
2	1,4
3	1,2
4	1,0
5	3,4
6	2,1
7	4,3
8	6,9
9	7,4
10. Completo acuerdo	60,4
Total	100,0
Base	(1.915)
Valor medio	7,98

**Seis de cada diez usuarios (el 60,4%) muestran un acuerdo máximo con la resolución propuesta por AESA** a la reclamación planteada, por el 10,3% que muestran un completo rechazo; estos datos aportan una relación de seis usuarios absolutamente satisfechos, por cada usuario completamente insatisfecho.

Estos datos aportan un grado medio de acuerdo bastante favorable de 7,98 puntos en la escala de 0 a 10. Precisamente, utilizamos este grado medio de acuerdo para comprobar la evolución en el tiempo de la aceptación o el rechazo de los usuarios a las resoluciones que propone AESA.

**Gráfico 4.1. Evolución del grado de acuerdo (escala de 0-nada de acuerdo- a 10 –totalmente de acuerdo-) con la resolución propuesta por AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**



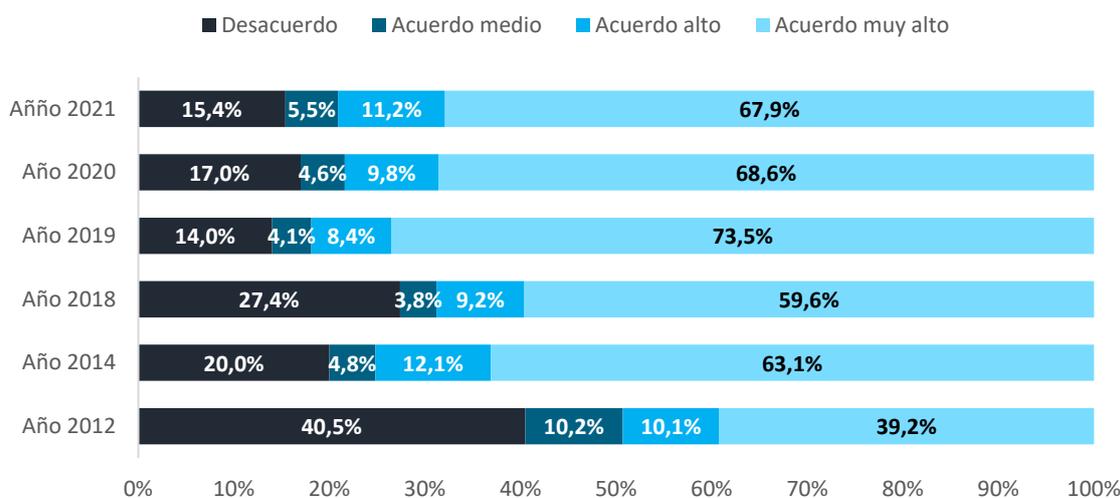
Se produce una tendencia de mayor acuerdo con las resoluciones de AESA a medida que avanza el tiempo. En 2019 se obtuvo la valoración más elevada, reduciéndose ligeramente en 2020 y subiendo también, de modo ligero, en 2021, para confirmar esta tendencia favorable, con respecto a los primeros estudios de la serie.

Esta estabilidad se sustenta tanto en el alto porcentaje de usuarios que muestran el mayor grado de acuerdo con la resolución propuesta por AESA, como en la baja proporción de aquellos que muestran una mayor disconformidad, según la siguiente agrupación:

Valores de 0 a 4	Desacuerdo
Valores 5 y 6	Acuerdo medio
Valores 7 y 8	Acuerdo alto
Valores 9 y 10	Muy alto acuerdo

Este hecho se puede percibir claramente en el siguiente gráfico:

**Gráfico 4.2. Porcentaje de usuarios según su grado de acuerdo con la propuesta de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**



En la actualidad, solo un 15,4% -el resultado más bajo de la serie, solo por detrás del obtenido en 2019-, se muestra en desacuerdo con la resolución que plantea AESA a la reclamación. El gráfico demuestra una tendencia descendente del porcentaje de usuarios en desacuerdo.

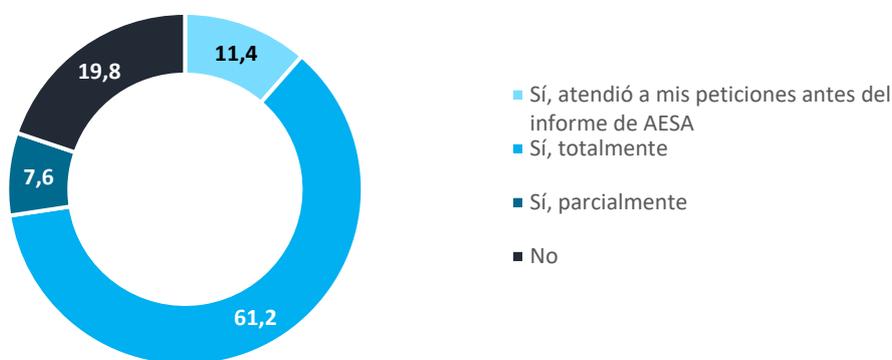
Y, en esta lógica, se produce una tendencia de incremento continuado del porcentaje de usuarios que muestran su acuerdo con la resolución propuesta por AESA, aunque fue en 2019 cuando se obtiene el porcentaje más elevado. Este porcentaje de usuarios con un acuerdo alto (posiciones 7 y 8) o muy alto (posiciones 9 y 10), salvo en el primer estudio de la serie (año 2012) es mayoritario entre los usuarios de la Agencia.

## 7.2. Cumplimiento de las compañías con la propuesta de AESA

Una vez detectado el alto grado de acuerdo de la mayor parte de los usuarios que recurren a la Agencia con su resolución, el siguiente contenido de análisis se dirige a comprobar el nivel de cumplimiento de las compañías con esta propuesta de AESA.

Según los resultados de la encuesta, **las compañías mayoritariamente cumplen con las resoluciones propuestas por la Agencia ya que en el 80,2% de los casos el pasajero manifiesta que la compañía atendió total o parcialmente sus peticiones incluyendo un 11,4% de los casos en los que la compañía se adelantó al informe de AESA.**

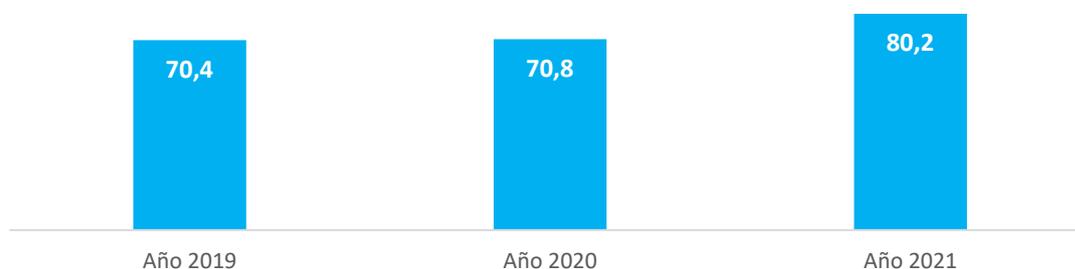
Gráfico 4.3. ¿Cumplió la compañía con la propuesta de AESA? (n=1.570)



Con estos resultados, se observa cómo el porcentaje de casos en los que la compañía atiende las peticiones de los pasajeros experimenta un incremento significativo en la actualidad.

De este modo, y aunque ya se procedía de un alto porcentaje de casos atendidos a las demandas de los pasajeros en años anteriores (siete de cada diez), en el último año de estudio este dato se incrementa a los ocho casos de cada diez, tal y como reflejan los resultados del siguiente gráfico.

**Gráfico 4.4. % de casos en los que la compañía atiende las peticiones del pasajero. (2019, 2020 y 2021)**



Considerando exclusivamente a aquellos en los que se utilizó el informe de AESA para la reclamación ante la compañía, seguidamente se ofrece la evolución de los casos en los que la compañía asume las resoluciones propuestas por AESA.

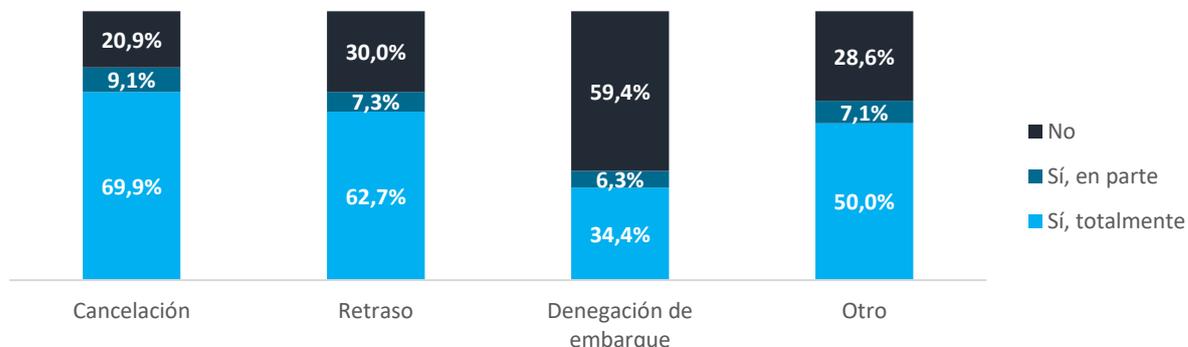
**Tabla 4.2. Grado de cumplimiento de la compañía con la propuesta de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**

Cumplimiento de la compañía con la propuesta de AESA	Año 2012	Año 2014	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Sí, totalmente	38,2	50,6	53,0	60,6	57,2	69,1
Sólo en parte	9,8	5,9	8,9	7,4	9,4	8,6
No	52,1	43,5	38,1	32,0	33,2	22,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base (n)	(317)	(391)	(445)	(1.399)	(1.380)	(1.752)

Así, en la actualidad se obtiene la ratio de cumplimiento más alta de la serie, con siete de cada diez casos asumidos de modo total por la compañía y solo un 22% en los que no se cumple con dicha resolución.

Aunque en la actualidad se detecta un ligero descenso del cumplimiento de las compañías con la resolución de AESA con respecto a los resultados de 2019, podemos hablar de una consolidación de la mejora continua detectada en años anteriores, situándose los casos no resueltos en un tercio de los que se realizan, cuando en 2012, superaban la mitad de ellos.

**Gráfico 4.5. ¿Cumplió la compañía con la propuesta de AESA?, según motivo de la reclamación**



En cuanto al tipo de reclamación, las compañías cumplen en mayor medida con la resolución propuesta por AESA en los casos de cancelación y retraso de vuelos (los más comunes), mientras que en los casos de denegación de embarque, en la mayor parte de los casos (seis de cada diez), las compañías no cumplen con la resolución de AESA.

### 7.3. Alternativas a la negativa de las compañías y utilidad de la resolución

En aquellos casos en que la compañía no cumple con la resolución de AESA:

- ➔ el 47,4% no toma medidas alternativas para resolver su reclamación;
- ➔ un 22,3% acude a un juzgado, y
- ➔ el 30,4% restante toma otro tipo de medidas.

La evolución de estas actitudes ante la negativa de las compañías a cumplir con las resoluciones propuestas por parte de AESA, es la siguiente.

**Tabla 4.3. Ante la negativa de la compañía a atender la resolución de AESA o sus peticiones, ¿ha adoptado usted algún tipo de medidas? (2012, 2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**

Medidas alternativas	2012	2014	2018	2019	2020	2021
No, ninguna	49,8	42,9	42,7	43,6	48,8	47,4
Sí, ante un tribunal de justicia	28,8	38,2	34,6	28,4	23,6	22,3
Sí, otras medidas	12,3	18,8	22,7	28,0	27,6	30,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base (n)	(195)	(191)	(209)	(551)	(626)	(214)

En la actualidad, desciende muy ligeramente, con respecto al año anterior, tanto el porcentaje de los usuarios que no han tomado medidas alternativas, como el de los que han acudido ante un tribunal de justicia con el informe de AESA. Por tanto, en la actualidad se incrementa el porcentaje de aquellos que deciden tomar otro tipo de



medidas alternativas, manteniendo de este modo la tendencia de incremento de esta decisión a lo largo de la serie.

Pese a que la base muestral de estos casos (apenas 63) no permite una representatividad estadística válida, **más de la mitad de los usuarios que completan esta pregunta aseguran que la propuesta de AESA les resultó de bastante o mucha utilidad ante los juzgados:**

- ➔ al 39,7%, esta resolución le sirvió de mucho;
- ➔ el 14,3% asegura que le sirvió bastante;
- ➔ un 11,1% afirma que le resultó de poca utilidad
- ➔ y el restante 34,9% asegura que no le sirvió de nada.

No obstante, una tercera parte percibe que no les resultó de ninguna utilidad.

## 8. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON AESA

Este último apartado analiza la satisfacción de los usuarios con AESA en el proceso de reclamación. Para ello, se contemplan tres indicadores: el nivel de satisfacción general, la percepción de la protección que aporta AESA a los usuarios y el nivel de recomendación de la Agencia.

### 8.1. Grado de satisfacción con AESA

Los usuarios se posicionan del siguiente modo por los distintos valores de la escala de 0 a 10, al valorar su nivel de satisfacción con el servicio de AESA en su proceso de reclamación.

**Tabla 5.1. Grado de satisfacción general de los usuarios con AESA (n=1.956)**

Valor	% de usuarios
0. Absoluta insatisfacción	10,0%
1	4,1%
2	1,8%
3	2,3%
4	1,9%
5	4,4%
6	3,8%
7	8,9%
8	15,7%
9	18,3%
10. Completa satisfacción	28,5%
Total	100,0%
Base	(1.956)
Grado medio de satisfacción	7,06

Cerca de la mitad de los pasajeros que recurrieron a la Agencia durante 2021 (el 46,8%) muestran un muy alto grado de satisfacción los servicios recibidos (valoraciones de 9 y 10). Otro 24,6%, además, se posiciona en valores de satisfacción elevado (7 y 8), lo que supone que más de siete de cada diez usuarios muestran un grado de satisfacción alto o muy alto.

En el polo opuesto, uno de cada diez usuarios (el 10,0%) muestra un máximo nivel de insatisfacción (valor 0), a los que habría que añadir otro 10,1% que, en mayor o menor medida (por debajo del valor 5 de la escala), se muestra insatisfecho con el servicio prestado por AESA.

Así, el grado medio de satisfacción se sitúa en un valor de 7,06 puntos que, aunque favorable, refleja un descenso continuado con respecto a valores de años anteriores de la serie.

**Gráfico 5.1. Grado medio de satisfacción (escala de 0 a 10) de los usuarios de AESA (2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**



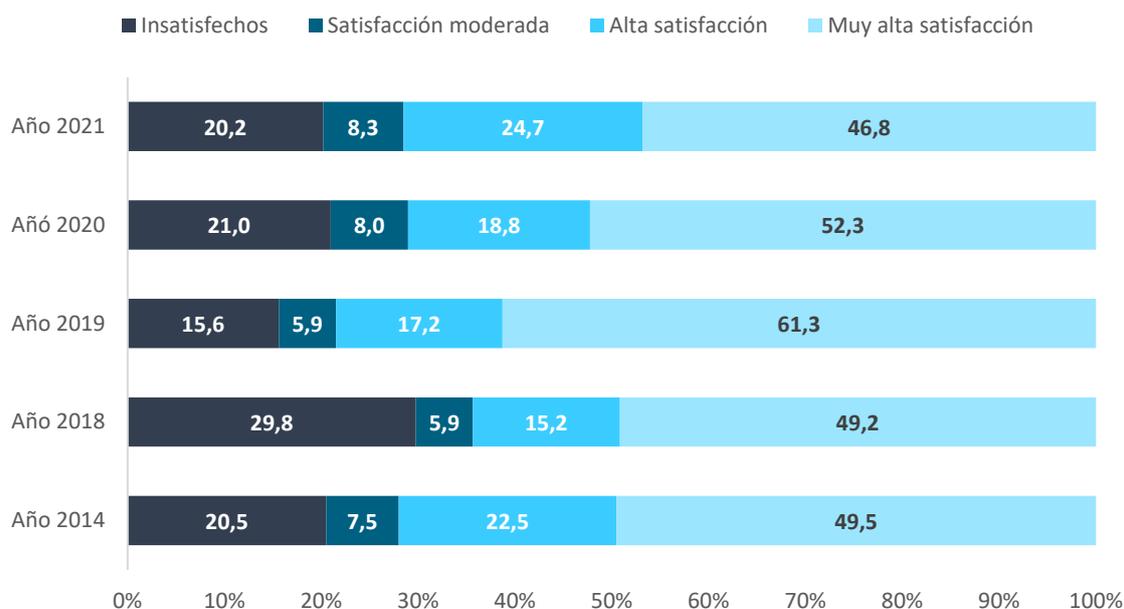
En efecto, y a excepción del registro de 2018, en la actualidad se obtiene el valor medio más moderado de la serie, continuando la tendencia de descenso que desde 2019 se viene produciendo.

Pero para valorar mejor esta evolución, se establecen los siguientes grupos de usuarios según su posicionamiento en la escala:

Valores de 0 a 4	Insatisfechos
Valores 5 y 6	Satisfacción moderada
Valores 7 y 8	Alta satisfacción
Valores 9 y 10	Muy alta satisfacción

El siguiente gráfico refleja la evolución en el tiempo de estos grupos.

**Gráfico 5.2. Porcentaje de usuarios según su grado de satisfacción con de AESA (2014, 2018, 2019, 2020 y 2021)**



En la actualidad se obtiene el porcentaje de muy satisfechos más bajo de la serie, pero también el más bajo (salvo en 2019) de insatisfechos, lo que refleja un ensanchamiento en los puntos intermedios de la escala, especialmente en los valores favorables de 7 y 8, obteniendo actualmente el valor más alto de la serie en estas posiciones.

## 8.2. Percepción de la protección de AESA a los pasajeros

En línea con estos favorables resultados de satisfacción, los usuarios de AESA perciben, a partir de su experiencia, una alta protección de sus derechos por parte de la Agencia.

**Tabla 5.2. A partir de su experiencia, ¿en qué medida cree que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros?**

Valor	% de usuarios
0. Ninguna protección	13,2%
1	1,9%
2	1,9%
3	2,0%
4	1,6%
5	2,9%
6	2,6%
7	4,7%
8	8,9%
9	10,7%
10. Absoluta protección	49,6%
Total	100,0%
Base	(1.952)
Percepción media de protección	7,44

La mitad de los usuarios (49,6%) percibe que AESA protege absolutamente a los pasajeros en la defensa de sus derechos, posicionándose en el valor más alto de la escala. Si a estos les sumamos el 10,7% que se posiciona en el valor 9, resulta que seis de cada diez usuarios de la Agencia tienen una percepción muy favorable de AESA como defensora de ellos derechos de los pasajeros.

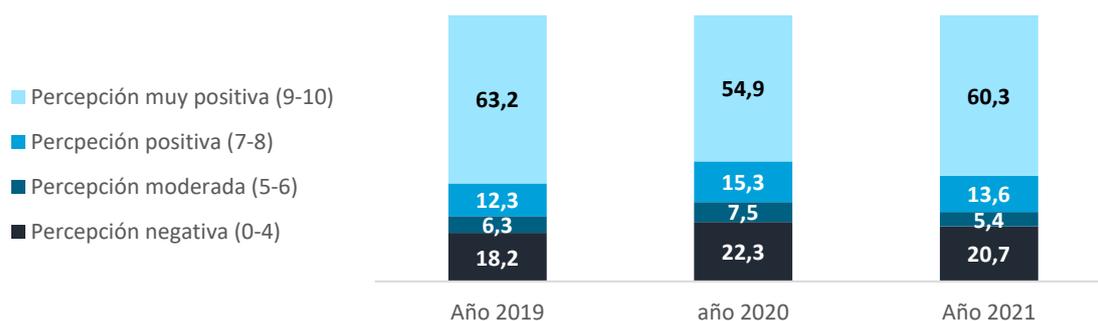
En cambio, en el polo opuesto, un 20,7% tiene una percepción negativa (por debajo del valor 5 de esa escala). Estos resultados aportan una ratio de 2,91 usuarios con una valoración muy positiva de AESA en este aspecto, por cada uno que valora a la Agencia de modo negativo.

La valoración media que aportan estos datos, como refleja la tabla anterior, es de 7,44, por encima del dato obtenido en 2020 (7,18), pero aún inferior al de 2019 (7,63).

También en esta ocasión recurrimos a la agrupación de usuarios según su valoración, para profundizar en la evolución de este indicador.

Valores de 0 a 4	No perciben que AESA proteja los derechos de los pasajeros
Valores 5 y 6	Percepción moderada de que AESA defiende los derechos de los pasajeros
Valores 7 y 8	Alta percepción de que AESA defiende los derechos de los pasajeros
Valores 9 y 10	Percepción muy alta de que AESA defiende de los derechos de los

**Gráfico 5.3. Porcentaje de usuarios según su grado de percepción de defensa de sus derechos por parte de AESA (2019, 2020 y 2021)**



La proporción de los usuarios que tienen una percepción muy positiva de AESA como defensora de los derechos de los pasajeros recupera en la actualidad (60,3%) los niveles de percepción positiva de 2019 (63,2%), tras el descenso detectado en 2020 (54,9%).

También, con respecto a 2020, desciende el porcentaje de aquellos que tienen una percepción negativa de la Agencia a este respecto, aunque se sitúa en un nivel superior al obtenido en 2019.

### 8.3. Net Promoter Score (NPS)

El último indicador cuantitativo de análisis para este informe de satisfacción de los usuarios de AESA es el Net Promoter Score (NPS). Se trata de un indicador que mide el grado de lealtad del usuario y se obtiene de modo análogo al Net Expectation Score (NES), utilizado al final del segundo apartado de este informe para medir la calidad percibida de los servicios de AESA, por parte de los propios usuarios de la Agencia.

En esta ocasión, el NPS se obtiene mediante agrupaciones de usuarios, en función del nivel de recomendación de la Agencia que harían a otros usuarios, en una escala de 0 a 10. Pero antes de abordar este indicador, se muestran a continuación los resultados globales obtenidos en dicha escala.

**Tabla 5.3. ¿Recomendaría AESA a otra persona con el mismo problema que usted tuvo?**

Valor	% de usuarios
0. No recomendaría nunca acudir a AESA	12,0%
1	2,0%
2	1,1%
3	1,9%
4	1,4%
5	2,6%
6	1,7%
7	3,0%
8	5,5%
9	6,6%
10. Recomendaría siempre acudir a AESA	62,4%
Total	100,0%
Base	(1.955)
Grado medio de recomendación	7,86

Seis de cada diez usuarios (el 62,4%), recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos.

Los resultados de la tabla anterior reflejan un grado medio de recomendación de 7,86 puntos, situándose por encima del grado medio de 2020 (7,63), pero por debajo del obtenido en 2019 (8,06), siendo el mejor valorado de los tres indicadores de satisfacción.

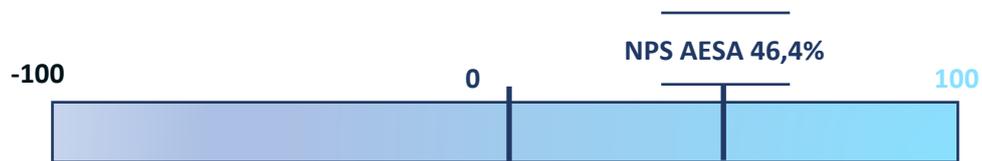
Una vez comprobada la distribución de los usuarios de AESA por la escala de recomendación, establecemos el índice NPS. Para ello, se agrupan los usuarios en función de su grado de recomendación de la Agencia en los tres siguientes segmentos:

- **Detractores:** no recomendaría a otra persona acudir a la Agencia; aquellos que se sitúan en los valores 0 a 6 de la escala, que representan el 22,6% de los usuarios encuestados.
- **Pasivos:** aquellos que pueden recomendar o no AESA a otros potenciales usuarios; son los que se posicionan en los valores 7 y 8 de la escala, y suponen un 8,5% de los consultados.
- **Promotores:** los que recomiendan AESA de modo inequívoco; son los que se posicionan en los valores 9 y 10 de la escala, y que representan el 69,0% de los encuestados.

En concreto, el índice NPS se obtiene restando al porcentaje de los promotores, el porcentaje de los detractores. De este modo, se obtiene un valor entre -100 (todos serían detractores, situados en los valores 0 a 6 de la escala) y 100 (todos serían promotores de AESA, en los valores 9 y 10).

Un valor por encima de 35 se considera excelente, mientras que por debajo de 0 se considera de riesgo.

Gráfico 5.4. Índice NPS de AESA (n=1.599)



AESA obtiene un excelente índice NPS de 46,4 puntos, muy cerca del extraordinario registro obtenido en 2019 (50,2 puntos, con un 71,8% de promotores y un 20,6% de detractores) y claramente por encima del muy bueno de 2020 (38,1 puntos, con un 64,6% de promotores y un 26,5% de detractores).

## ANEXO I. CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO A USUARIOS. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Responda al siguiente cuestionario a partir de su relación como usuario de los servicios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Le rogamos la máxima sinceridad en sus respuestas y le informamos que sus respuestas son absolutamente anónimas, confidenciales y que serán tratadas con fines exclusivamente estadísticos.

#### I. ACCESO Y CONTACTO CON AESA

**1. Su reclamación ante AESA, ¿se produjo por algún incidente relacionado con la Covid-19?**

1. No, por ningún incidente relacionado con Covid-19
2. Sí, por un incidente relacionado con Covid-19

**2. ¿Por qué motivos acudió a los servicios de AESA durante el año 2021? Indique todos los que correspondan**

1. Cancelación
2. Retraso
3. Denegación de embarque
4. Otros motivos. Indicar cuál o cuáles \_\_\_\_\_

**3. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación?**

1. Acudí directamente porque ya la conocía
2. Me informaron en la propia compañía
3. Por los servicios de información del aeropuerto
4. Por un contacto privado (familiar, amigo...)

**5. Por una autoridad de consumo u organización de consumidores**

6. Por medios de comunicación offline (prensa, radio, tv...)
7. Por medios de comunicación online (páginas web, blogs, redes sociales...)
8. Por otras vías. Indicar cuál o cuáles \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para su primer contacto con AESA en su reclamación?**

1. Online (página web, mail, twitter...)
2. Por teléfono
3. Por correo postal
4. Otra vía. Indicar cuál \_\_\_\_\_

**5. Y, ¿en sucesivos contactos con la Agencia?**

1. Online (página web, mail, twitter...)
2. Por teléfono
3. Por correo postal
4. Otra vía. Indicar cuál \_\_\_\_\_

Valore, por favor, la utilidad que le aportó cada una de estas vías en una escala de 0 (nada útil) a 10 (absolutamente útil) para cada uno de los siguientes aspectos:

6. Rapidez de contacto con AESA
7. Información sobre el estado de la reclamación
8. Claridad de la respuesta de AESA

1. Online	2. Teléfono	3. Correo postal	4. Otra vía

#### II. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Seguidamente le pedimos que valore algunos aspectos referentes a la gestión de su reclamación y si los servicios prestados por AESA en cada uno de ellos fueron mejores, iguales o peores de lo inicialmente esperado por usted. Valore de 0 (muy negativamente) a 10 (muy positivamente) los siguientes aspectos.

- 9-10. Claridad con que AESA gestionó la reclamación
- 11-12. La sencillez del proceso de reclamación
- 13-14. La agilidad del proceso
- 15-16. La atención recibida por parte del personal de AESA

Valore de 0 a 10	Valor esperado 1. Peor - 2. Igual - 3. Mejor

24. ¿Se muestra usted de acuerdo con la resolución propuesta por AESA a su reclamación? Valore entre 0 (total desacuerdo) y 10 (total acuerdo)
25. ¿Cumplió la compañía con el resultado del informe de AESA?
1. Sí, totalmente **Pasar a P28**
  2. Atendió a mis peticiones antes de que AESA emitiera el informe **Pasar a P28**
  3. Sólo en parte
  4. No
26. Ante la negativa de la compañía a atender la resolución de AESA o sus peticiones, ¿ha adoptado usted algún tipo de medidas?
1. No, ninguna **Pasar a P28**
  2. Sí, en un juzgado
  3. Sí, otra. Indique cuál \_\_\_\_\_
27. ¿Le fue útil el informe de AESA en el juzgado?
1. Muy útil
  2. Bastante útil
  3. Poco útil
  4. Nada útil
  5. Aún no ha salido el juicio
28. Y, en general, ¿cómo valora en una escala de 0 (muy negativamente) a 10 (muy positivamente) su satisfacción con la gestión de su reclamación por parte de AESA?
29. A partir de su experiencia, ¿en qué medida cree que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros? Valore de 0 (no ayuda nada) a 10 (ayuda completamente)
30. ¿Recomendaría AESA a otra persona con le mismo problema que usted tuvo? Indique su grado de recomendación en una escala de 0 (seguro que no lo recomendaría) a 10 (seguro que sí lo recomendaría)
31. Por último, señale todo aquello que le parezca importante en su proceso de reclamación con la Agencia y que no haya recogido el cuestionario

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

