

**SERVICIOS AEROPORTUARIOS.
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA
POR EL SEGMENTO DE DEMANDA
CORPORATIVO. AEROPUERTO DE BAHÍA
BLANCA. ARGENTINA
AIRPORT SERVICES. ASSESSMENT OF
QUALITY PERCEIVED BY CORPORATE
DEMAND SECTOR. AIRPORT OF BAHÍA
BLANCA. ARGENTINA**

NATALIA DE MIGUEL¹
S. SOLEDAD GALLUCCI²
ANA LÍA GUERRERO³

*Departamento de Geografía y Turismo Universidad Nacional del Sur
12 de Octubre y San Juan – 4º Piso (8000) Bahía Blanca*

RESUMEN

El presente artículo tiene por objetivo evaluar la calidad percibida de los servicios aeroportuarios por el segmento de demanda corporativo en el Aeropuerto de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina -en el año 2013- según la aplicación del modelo SERVQUAL a partir del enfoque basado en procesos.

Los autores proponen como aporte la adaptación de este modelo a las características de los servicios aeroportuarios utilizados por el segmento de demanda estudiado, incorporando además el enfoque basado en procesos. Constituye una investigación aplicada a partir de un enfoque teórico metodológico cualicuantitativo. Su alcance es exploratorio y luego descriptivo. El diseño de la investigación es no experimental y la evaluación del fenómeno es transversal.

Fecha de Recepción: 25 de abril de 2015 Fecha de Aceptación: 10 de julio de 2016

¹ Licenciada en Turismo (UNS)- Alumna Maestría Gestión y Desarrollo del Turismo (UNQ) E- Mail: nataliaademiguel@gmail.com

² Licenciada en Turismo (UNComa)- Magíster en Gestión y Desarrollo Territorial (UNS) a E- Mail: gallucci@uns.edu.ar

³ Licenciada en Geografía (UBA) – Magíster en Políticas y Estrategias (UNS) E.Mail: aguerrero@uns.edu.ar

Los resultados muestran que la percepción sobre la calidad de los servicios refleja deficiencias en los servicios aeroportuarios que intervienen en el Proceso Tránsito de Pasajeros lo cual, causa distintos niveles de insatisfacción en los pasajeros corporativos. **Palabras Clave:** Calidad Percibida, SERVQUAL, Servicios Aeroportuarios, Segmento Corporativo, Procesos, Turismo de Negocios.

ABSTRACT

The aim of this article is to assess the perceived quality of airport services by the corporate demand sector in the Airport of Bahía Blanca city, Argentina -in 2013- by the application of SERVQUAL model, from a processes approach.

The authors propose to adapt this model to the characteristics of airport services used by the demand sector studied, including also the process approach. It is an applied research from a theoretical and methodological quality-quantitative approach. Its scope is exploratory and then descriptive. It is a not-experimental research design and the evaluation of the phenomenon is transversal.

The results show that the perception of quality services reflects deficiencies in the provision of airport involved in the Transit Passengers Process which in turn, causes different levels of dissatisfaction among corporate travelers.

Key Words: Quality Perceived – SERVQUAL– Airport Services – Corporate Demand Sector-Processes -Business Tourism

INTRODUCCIÓN

El sector servicios gana cada día un lugar más importante en la economía mundial, transformando a su vez nuestra sociedad en una sociedad de servicios. En este contexto, se torna cada vez más importante que las organizaciones, orienten sus esfuerzos a la mejora de la calidad en el servicio prestado. En este sentido, existen distintos modelos de medición de la calidad percibida por el cliente que permiten con su aplicación, la consecución de objetivos de calidad. Entre ellos, los modelos más reconocidos son SERVQUAL y SERVPERF. Su utilización en las organizaciones permite mejorar la gestión empresarial, orientar esfuerzos, permitir la participación del cliente en la mejora continua, adecuar los servicios a las expectativas y necesidades del cliente, mayor eficacia de las herramientas empresariales, entre otros.

En los aeropuertos en general, se observa una tendencia a nivel mundial en el incremento en la cantidad de operaciones aéreas. En este sentido, los aeropuertos deben facilitar el flujo de personas, equipajes y cargas, así como el movimiento libre

y seguro de las aeronaves, a través de inversiones que garanticen la prestación de un servicio seguro y eficiente.

En el caso particular del Aeropuerto Comandante Espora de Bahía Blanca (Argentina), la calidad en los servicios prestados encuentra distintas quejas y reclamos por parte de los pasajeros. Debido a la diversidad de actividades productivas que se desarrollan en la ciudad, principalmente aquellas vinculadas a la industria, los principales flujos aéreos corresponden al segmento de demanda corporativo, que se caracteriza por altas exigencias en relación a la prestación del servicio. En este sentido, la calidad percibida por este segmento con respecto a los servicios brindados en este aeropuerto durante la partida y el arribo, refleja deficiencias en la prestación afectando el nivel de su satisfacción.

A partir de ello, se plantea como objetivo general evaluar la calidad percibida de los servicios aeroportuarios por el segmento de demanda corporativo en el Aeropuerto Comandante Espora –en el año 2013- según la aplicación del modelo SERVQUAL a partir del enfoque basado en procesos. En particular, se propone caracterizar el perfil del segmento de demanda corporativo; determinar los procesos de negocio que intervienen en la prestación de los servicios a este segmento de demanda; generar atributos de calidad de servicios aeroportuarios para medir la calidad percibida por dicho segmento a partir de los procesos de negocio determinados y, evaluar la brecha entre sus expectativas y sus percepciones respecto a la calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios utilizando para ello el Modelo SERVQUAL.

En relación con la metodología aplicada, la presente investigación se basa en un enfoque teórico metodológico cualicuantitativo. Dicho enfoque implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio. De acuerdo a los objetivos planteados, su alcance es exploratorio y luego descriptivo.

Con respecto al diseño de la investigación, es de tipo no experimental y de acuerdo a la evaluación del fenómeno es transversal.

La recolección de datos se fundamenta en un muestreo no probabilístico bajo la modalidad opinático ó intencional. Este tipo de muestreo busca obtener muestras representativas a través de la inclusión de individuos de la población pertenecientes a grupos supuestamente típicos. Estos individuos, se seleccionan de manera directa e intencional, buscando que la muestra sea lo más representativa posible a los efectos de la investigación que se desea realizar (Vieytes, 2004: 403). Con respecto a las técnicas de recolección de datos, en la fase exploratoria el instrumento utilizado es la entrevista semiestructurada aplicada a personal jerárquico del Aeropuerto Comandante Espora. La información obtenida

permite conocer y caracterizar la gestión del aeropuerto y los servicios de apoyo. En forma complementaria, se utiliza la observación a partir de la experiencia laboral en el lugar de uno de los investigadores. Todo ello, permite luego determinar en primera instancia los procesos de negocio que intervienen en la prestación del servicio al segmento de demanda corporativo y luego generar atributos (reflejados metodológicamente en dimensiones, subdimensiones, indicadores e ítems) para evaluar la calidad percibida con base en el modelo SERVQUAL. El mismo se aplica con algunas modificaciones para adecuarlo al servicio analizado. A partir de ello, en la fase descriptiva, se aplica como instrumento de recolección de datos el cuestionario al segmento bajo análisis. El proceso metodológico que permite desarrollar esta segunda fase se explica, en el punto 3.

Respecto a los beneficios, la evaluación de la calidad percibida por el segmento corporativo, proporciona un diagnóstico relativo a la prestación del servicio, el cual sirve de base para detectar puntos de conflicto y áreas de mejora. Esto brinda, a quienes gestionan los servicios de un aeropuerto, la posibilidad de optimizar los procesos propios del tránsito de pasajeros dentro de una terminal civil.

1. MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

Ante una realidad de mercado de características cada vez más competitivas, las organizaciones que brindan servicios turísticos invierten esfuerzos en diferenciarse de sus competidores y así captar una mayor porción de la demanda. A su vez, los clientes tienen mayores exigencias con respecto a los servicios y por ende, su actitud en relación con la calidad es de mayor exigencia. En este contexto, las organizaciones orientan sus acciones hacia la evaluación de la calidad de los servicios prestados entendiendo que los únicos criterios que cuentan son aquellos establecidos por los clientes.

Para ello, es necesario analizar las expectativas que tienen los clientes determinando los atributos que más influyen en su valoración de los servicios. La evaluación de la calidad percibida por los clientes respecto a los servicios brindados contribuye a implementar acciones de mejora continua en la gestión de la calidad dentro de una organización.

La organización que se adapta a la excelencia gestiona las actividades en términos de procesos. Esta orientación permite la satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes. Se entiende por *proceso* una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas entre sí para prestar servicios a los clientes (Almeida, 2006). El proceso es una cadena de valor

que transforma elementos de entrada (*inputs*) en elementos de salida (*outputs*) creando de este modo valor intrínseco para los clientes. En su desarrollo involucran distintas áreas de una organización y requiere de elementos tales como recursos humanos, infraestructura, materiales e insumos, ambiente de trabajo entre otros. Para el desarrollo de estos procesos existe una previa planificación a través del diseño de atributos y un control a través de indicadores que permitan medir los atributos del servicio bajo análisis.

Un *atributo* es una característica o cualidad que posee un valor percibido por el cliente como satisfactorio; se definen como netamente cualitativos desde la visión de la demanda y se descubre en los momentos de verdad (Capece, 2006). Los *atributos de calidad* se reflejan, desde el punto de vista metodológico, en dimensiones, subdimensiones e indicadores los cuales concretan, desde el punto de vista empírico, el concepto de calidad de servicio bajo estudio. Ejemplos de atributos de calidad de servicio son: fiabilidad, competencia, empatía, limpieza, entre otros.

A partir de lo expuesto se define la *calidad percibida* como la evaluación global, similar a una actitud, que el consumidor realiza sobre el nivel de excelencia o superioridad del servicio ofrecido por una determinada organización. Se entiende así a la calidad percibida, como un resultado de la comparación entre las expectativas en relación con la prestación que se debería esperar de ese servicio y, la percepción sobre el servicio prestado por una organización concreta (Zeithaml, 1993).

Existen diferentes modelos que permiten medir y evaluar la calidad percibida por el cliente. Dentro de los principales modelos se encuentra el Modelo de la Imagen (Escuela Europea), y los Modelos SERVQUAL y SERVPERF (Escuela Norteamericana) (Dipierri y Zanfardini, 2004) (Serrano Bedia y Fernandez, 2007). En particular, el modelo SERVQUAL propone la medición de la calidad mediante el resultado de las brechas existentes entre las expectativas del cliente en relación al servicio y la percepción acerca de un servicio en particular. En este sentido, si el resultado es ventajoso para las percepciones, superando estas a las expectativas, se interpreta como una elevada calidad percibida del servicio y alta satisfacción con el mismo. Realiza la medición de expectativas y percepción considerando cinco dimensiones básicas de todos los servicios: Instalaciones, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía (Zeithaml, 1993).

El modelo SERVQUAL, considera además, distintas brechas entre la organización que presta el servicio y el cliente, pero centra su atención en aquella que toma en cuenta las expectativas (servicio esperado) y las percepciones (servicio recibido). Una vez determinada la brecha entre

expectativas y percepciones del servicio, obtiene diferentes mediciones de la calidad del servicio que incentivan a la puesta en marcha de acciones correctivas que permitan mejorarla (Zeithaml, 1993).

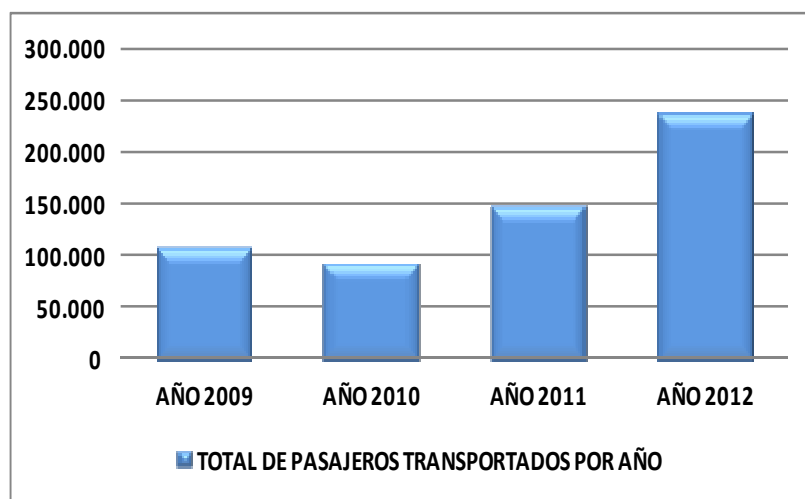
Para el presente estudio, se selecciona este último modelo por considerarse más completo, ya que toma en consideración tanto las expectativas como las percepciones de los clientes. El modelo propone un esquema inicial que fue adaptado al contexto de investigación.

2. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DE PASAJEROS CORPORATIVOS EN EL AEROPUERTO COMANDANTE ESPORA

Los servicios que forman parte de los procesos aeroportuarios, se prestan dentro y fuera de la terminal de pasajeros y se vinculan tanto a servicios prestados directamente a aeronaves como al servicio de transporte aéreo cuando para su funcionamiento se utilizan equipos e infraestructura especializada.

Una breve caracterización de la evolución de la demanda de pasajeros permite resaltar que desde el año 2009, la demanda de pasajeros se ha incrementado notoriamente debido por un lado, a las obras de ampliación de infraestructura dentro de la terminal civil y por otro, a la llegada de dos nuevas empresas de transporte aéreo como LAN Argentina y SOL Líneas Aéreas.

Tabla I. Cantidad de pasajeros transportados en el Aeropuerto C. Espora. Período 2009-2012.



Fuente: Elaborado por De Miguel (2014)

Según datos proporcionados por el sector de plan de vuelo del Aeropuerto, del total de pasajeros que transporta LAN Argentina y Aerolíneas Argentinas/Austral, el 50% corresponde al segmento corporativo y el 50% restante al segmento que viaja por motivos de ocio y familia. La tabla I muestra el crecimiento anual del total de pasajeros transportados por el Aeropuerto Comandante Espora desde el año 2009 al 2012 inclusive.

Desde la perspectiva de los servicios aeroportuarios, en términos generales la demanda de pasajeros se divide en distintos segmentos en función de su motivación principal: ocio, negocios, visita a familiares o amigos, entre otros. La elección del segmento de demanda corporativo, propia del turismo de negocios, se justifica en diversas características relacionadas con sus hábitos de comportamiento. En este sentido, estos hábitos pueden ser fácilmente identificables a partir de la observación directa, lo cual permite determinar las características propias del segmento corporativo bajo estudio. Entre ellas, se encuentran la elección de tarifas altas, flexibles en sus regulaciones; la compra de tickets autogestionada mediante páginas web, por teléfono o bien a través de agencias con tarifas especiales para empresas; realización del check in por web, ahorrando tiempos en la estación terminal; llevan solo equipaje de mano, maletines o mochilas porta notebooks; conocen las instalaciones, procedimientos y tiempos propios de cada aeropuerto en mayor medida que otros segmentos de demanda; constituyen un grupo preferencial para las líneas aéreas: abonan altas tarifas, poseen tickets de cabinas superiores; tienen mayor exigencia en la calidad de los servicios aeroportuarios.

En síntesis, el segmento corporativo que utiliza los servicios aeroportuarios posee características específicas y homogéneas, claramente diferenciables respecto a otros segmentos de pasajeros.

La identificación de estos hábitos de comportamiento durante la partida y arribo, se convierten en un factor clave para la gestión turística y en particular para la gestión de un segmento de importancia estratégica como son las personas que viajan por motivos de negocios. Esta identificación permite, junto con los datos obtenidos en la entrevista, proceder a la medición de la calidad percibida a partir de la entrega de los cuestionarios diseñados bajo el modelo SERVQUAL y el proceso Tránsito de Pasajeros y los Subprocesos Partidas y Arribos.

3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SERVQUAL AL ESTUDIO DE CASO

En la primer etapa de la investigación, fase exploratoria, se recolecta información mediante la aplicación de entrevistas a informantes clave. Estos datos se consideran para elaborar los indicadores que conforman los cuestionarios.

En la segunda etapa, fase descriptiva, se aplican tres modelos de cuestionarios diferentes a la muestra seleccionada, adaptados a partir del modelo SERVQUAL. El primer cuestionario, evalúa las expectativas de calidad de servicios, entendiéndose por expectativas a aquellos deseos o pretensiones de los consumidores. El segundo cuestionario, evalúa la percepción de calidad del servicio, referido a una evaluación global del servicio prestado; y el tercer cuestionario, evalúa jerarquizando la preponderancia de las dimensiones de calidad percibida, detectadas por el usuario en el cuestionario anterior. A partir de los resultados obtenidos, se calculan las brechas absoluta y relativa, propuestas por el modelo SERVQUAL, que permiten identificar y medir las ineficiencias en la prestación del servicio.

Para la puntuación del pasajero se utiliza la escala Lickert de siete niveles, donde 1 (uno) representa una expectativa o percepción muy baja hasta 7 (siete) para una expectativa o percepción más alta.

Los modelos de cuestionarios propuestos por SERVQUAL, se adaptan al caso de estudio. Se respeta el modelo de cinco dimensiones y veintidós indicadores por cuestionario, pero cada uno de ellos se elabora considerando las características de los servicios del Aeropuerto. Además, de esta adaptación del modelo SERVQUAL, la construcción de los indicadores y sus respectivos ítems que conforman los cuestionarios, se organiza en función del Proceso *Tránsito de Pasajeros* y los Subprocesos *Arribos y Partidas*.

Respecto a la selección y tamaño de la muestra, se toma el segmento de demanda corporativo de las líneas aéreas LAN y Aerolíneas Argentinas/Austral. Dado que la calidad percibida se mide según los Subprocesos Arribos y Partidas, se contacta al pasajero corporativo en el sector de partidas del Aeropuerto⁴. La muestra se determina con base en datos estadísticos proporcionados por el aeropuerto local como de las

⁴Debido a las características del servicio analizado, resulta imposible contactar al momento del arribo al mismo pasajero contactado al momento de la partida. Asimismo, las actividades previas a la partida implican un mayor tiempo de permanencia dentro del aeropuerto, del cual no se dispone en el momento del arribo, donde se aplican los tres cuestionarios en forma simultánea a cada pasajero. A su vez, considerando que viajan de lunes a viernes, se decide aplicar los cuestionarios en tres de los cinco días laborales.

dos principales aerolíneas que allí operan en forma regular tomando como referencia la tabla modelo propuesta por R. Vieytes (2004:403) que relaciona el tamaño del universo con el tamaño de la muestra requerida, de la cual surge una muestra de entre 216 y 275 pasajeros. Sin embargo, se decide aplicar 120 cuestionarios en virtud de la saturación de la información, es decir que en el proceso de recolección de datos se observa repetición de características en las respuestas brindadas.

Para la *construcción de los atributos de calidad de los servicios aeroportuarios*, se consideran los resultados de la aplicación de la entrevista y la observación como herramientas de recolección de datos. Los resultados generados a partir de la aplicación de ambos instrumentos, brindan información útil para detectar los servicios y actividades que presentan mayores inconvenientes y que se incluyen dentro de los procesos operativos y actividades que los componen.

En este sentido, el modelo SERVQUAL propone definir los atributos que desde el punto de vista de la metodología adoptada en la presente investigación se concretan o precisan en indicadores e ítems. Es decir, para cada indicador se especifica ítem(s) que refiere(n) a manifestaciones observables concretas con las cuales obtener mediciones del atributo bajo estudio.

Para la construcción de los atributos de calidad de servicio para el Aeropuerto no sólo se consideran las cinco dimensiones SERVQUAL, sino que además, se aplica el enfoque basado en procesos ya que se consideran las acciones o actividades que realizan los pasajeros en el Aeropuerto de acuerdo a los servicios de apoyo existentes en el mismo. En particular, se define el Proceso: *Tránsito de Pasajeros* como el principal proceso operativo vinculado a la atención de clientes y dentro del mismo se determinan dos Subprocesos: *Partidas* y *Arribos*, cada uno con las distintas actividades que los conforman.

El Subproceso *Partidas* incluye distintas actividades⁵: Entrada al aeropuerto, Facturación y obtención de tarjeta de embarque, Preembarque y Embarque.

⁵Entrada al aeropuerto: abarca el momento en que el pasajero ingresa al estacionamiento del aeropuerto, haciendo uso de las instalaciones e ingresa al edificio terminal. Facturación y obtención de tarjeta de embarque: Abarca desde el momento en que el pasajero, una vez dentro del edificio terminal, se acerca a los mostradores de la compañía aérea con la cual realiza su viaje para retirar su tarjeta de embarque y despachar su equipaje, y espera en los espacios públicos antes de subir al primer piso para realizar las actividades de pre-embarque. Pre-embarque: Abarca el momento en que el pasajero sube al primer piso para realizar los controles policiales hasta el consiguiente ingreso a la sala de embarque. Embarque: Desde que el pasajero cruza el control policial, espera en sala, y luego atraviesa la puerta de embarque continuando por manga o por plataforma hasta ingresar al avión.

El Subproceso *Arribos* comprende las siguientes actividades⁶: Tránsito del pasajero desde el avión hasta el edificio terminal, Retiro de equipajes, Salida del edificio terminal.

Tabla 2. Ítems propuestos para medir los atributos de calidad de servicio en el Aeropuerto Comandante Espora presentados por dimensión sobre la base del Modelo SERQUAL

INSTALACIONES
Buenas condiciones de rampas de acceso al edificio terminal
Amplitud del área de obtención de tarjeta de embarque y facturación de equipaje
Funcionamiento permanente del ascensor y escalera mecánica
Funcionamiento de al menos una casa de cambio y un cajero automático
Buenas condiciones de limpieza y mantenimiento de los sanitarios
Servicio de manga en todos los vuelos evitando la circulación de pasajeros por plataforma
Cintas transportadoras de equipajes suficientes para recibir equipajes de más de un vuelo a la vez
Áreas de sombra, arboladas o cubiertas para la espera de vehículos fuera del edificio terminal
CONFIABILIDAD
Manejo de idiomas extranjeros por parte del personal de confitería y kiosco
Información sobre horarios de embarque y estado de los vuelos en el área pública
RESPONSABILIDAD
Kiosco y confitería permanecen abiertos las 24 horas
Amabilidad y buena predisposición por parte del personal en sala de embarque
SEGURIDAD
Personal de vigilancia permanente en el área de estacionamiento
Cámaras de vigilancia en las diferentes salas del aeropuerto
Agilidad del personal a cargo del control policial previo a sala de embarque
Señalización y delimitación correcta del área de circulación de pasajeros en plataforma
Personal en sala de arribos para brindar información y colaborar en el retiro de equipajes
EMPATÍA
Accesibilidad de los canales de comunicación para gestionar reclamos
Servicios de alimentación y amenidades y conexión a internet en la sala VIP
Amabilidad del personal de control policial
Personal a cargo del traslado de pasajeros en sillas de ruedas amable y considerado
Indicaciones en sala de arribos de tiempos de espera en la salida de equipajes y vuelos de procedencia

Fuente: Elaborado por De Miguel (2014)

Para cada subproceso con sus actividades y considerando el modelo SERVQUAL con sus cinco dimensiones, se diseñan atributos de calidad *adaptados* al caso de estudio. Si bien la adaptación se hace con la finalidad de analizar todas las dimensiones y actividades involucradas en el Proceso *Tránsito de pasajeros*, se otorga mayor importancia a la dimensión

⁶Tránsito del pasajero desde el avión hasta el edificio terminal: Abarca desde el momento en que el pasajero cruza la puerta del avión y avanza por manga o plataforma hacia la sala de arribos. Retiro de equipajes: Abarca desde el momento en que el pasajero ingresa a la sala de arribos y espera la llegada de su equipaje. Salida del edificio terminal: Abarca desde el momento en que el pasajero se retira del edificio terminal y hace uso o no de las instalaciones del estacionamiento hasta retirarse del mismo.

Instalaciones⁷. La tabla 2, muestra los veintidós ítems que aparecen en los cuestionarios y que refieren a los atributos de servicio que se pretende evaluar.

Con respecto al procedimiento para la confección de los cuestionarios, una vez seleccionados los veintidós atributos a evaluar, se procede a la elaboración de los cuestionarios, considerando como base el modelo SERVQUAL. Estos atributos incorporados en los cuestionarios a modo de premisa se constituyen en ítems.

En el primer cuestionario se incluyen los veintidós ítems diseñados con la finalidad de evaluar los servicios aeroportuarios en general, sin hacer una asociación con los servicios prestados por el Aeropuerto. Es decir, se consideran aquellos servicios ideales considerados de excelente calidad. En el caso del segundo cuestionario, se incluyen los mismos ítems que en el cuestionario anterior, pero con el fin de evaluar la percepción del pasajero sobre la prestación de los servicios en el Aeropuerto. Mientras que para el tercer cuestionario se considera la propuesta SERVQUAL sin adaptaciones. Se solicita al segmento corporativo asignar porcentajes a las características que corresponden a servicios aeroportuarios que considere de mayor importancia.

4. RESULTADOS

4.1 Expectativas y Percepciones del segmento corporativo

La aplicación del Modelo SERVQUAL permite obtener resultados a partir del cálculo de puntuaciones promedio, tanto del primer cuestionario referido a las expectativas del servicio, como del segundo cuestionario relativo a la percepción del servicio bajo estudio.

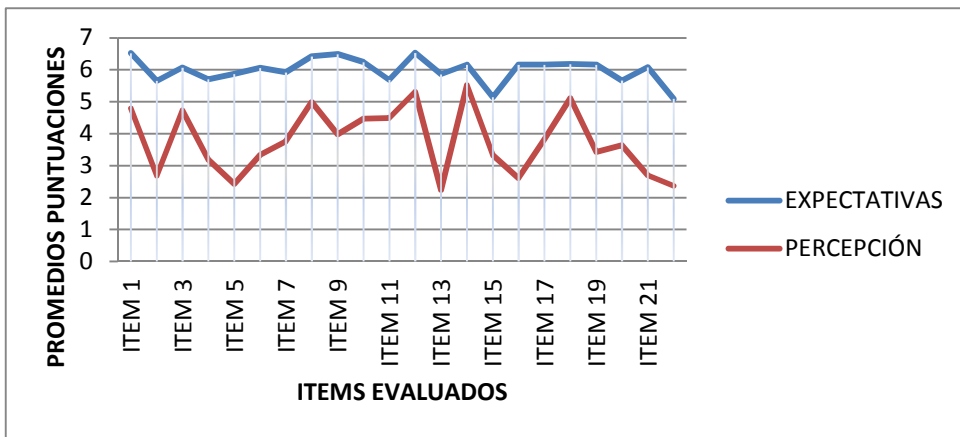
En la figura 1 se exponen los valores promedio de la totalidad de los cuestionarios 1 y 2 correspondientes a expectativas y percepciones de los pasajeros corporativos. Los resultados se exponen para cada atributo evaluado en el Proceso Tránsito de Pasajeros y particularmente, para cada actividad que componen los Subprocesos Partidas y Arribos.

En cuanto a las expectativas de calidad del servicio todas las puntuaciones son altas. Si bien existen variaciones, ningún atributo tiene una puntuación menor a los 5 puntos según la escala Likert aplicada. Por el contrario, se observan diferencias

⁷La importancia otorgada a la dimensión Instalaciones radica en que actualmente existe una tendencia a que los servicios de aeropuerto disponen cada vez de menor cantidad de personal de apoyo en contacto con el pasajero. Esta reducción de personal se fundamenta en la tendencia creciente al incremento de pasajeros, y en especial aquellos que viajan por motivos de negocios, que auto gestionan su experiencia de viaje, sin requerir personal de apoyo. Este comportamiento, le permite al pasajero ahorrar tiempo, razón por la cual valora la disponibilidad de servicio e infraestructura acorde a sus necesidades y deseos.

más marcadas en los valores sobre percepción de la calidad de los servicios propios del Aeropuerto de Bahía Blanca. Estos resultados brindan información relativa a satisfacción o insatisfacción del pasajero con el servicio. En este sentido, se observa que en todos los atributos, los usuarios del servicio sienten insatisfacción en tanto las expectativas del servicio superan la percepción del mismo. Sin embargo, en algunos casos es mayor que en otros.

Figura 1. Promedios puntuaciones Expectativas-Percepciones por atributo evaluado



Referencias:

SUBPROCESO PARTIDAS	
1	Buenas condiciones de rampas de acceso al edificio terminal
2	Personal de vigilancia permanente en el área de estacionamiento
3	Amplitud del área de obtención de tarjeta de embarque y facturación de equipaje
4	Manejo de idiomas extranjeros por parte del personal de confitería y kiosco
5	Kiosco y confitería permanecen abiertos las 24 horas
6	Cámaras de vigilancia en las diferentes salas del aeropuerto
7	Accesibilidad de los canales de comunicación para gestionar reclamos
8	Funcionamiento permanente del ascensor y escalera mecánica
9	Información sobre horarios de embarque y estado de los vuelos en el área pública
10	Agilidad del personal a cargo del control policial previo a sala de embarque
11	Amabilidad del personal de control policial
12	Buenas condiciones de limpieza y mantenimiento de los sanitarios
13	Funcionamiento de al menos una casa de cambio y un cajero automático
14	Amabilidad y buena predisposición por parte del personal en sala de embarque
15	Servicios de alimentación y amenidades y conexión a internet en la sala VIP
SUBPROCESO ARRIBOS	
16	Servicio de manga en todos los vuelos evitando la circulación de pasajeros por plataforma
17	Señalización y delimitación correcta del área de circulación de pasajeros en plataforma
18	Personal a cargo del traslado de pasajeros en sillas de ruedas amable y considerado
19	Cintas transportadoras de equipajes suficientes para recibir equipajes de más de un vuelo a la vez
20	Personal en sala de arribos para brindar información y colaborar en el retiro de equipajes
21	Indicaciones en sala de arribos de tiempos de espera en la salida de equipajes y vuelos de procedencia
22	Áreas de sombra, arboladas o cubiertas para la espera de vehículos fuera del edificio terminal

Fuente: Elaborado por De Miguel (2014)

4.1.1. Expectativas – Cuestionario 1

Dentro del Subproceso *Partidas*, cuatro de los atributos con mayores expectativas corresponden a: información sobre horarios de embarque y estado de los vuelos en el área pública; agilidad del personal a cargo del control policial previo a la sala de embarque; buenas condiciones de las rampas de acceso al edificio terminal y buenas condiciones de limpieza y mantenimiento de los sanitarios.

Con respecto a las expectativas del Subproceso *Arribos*, los tres atributos con valores de expectativas más elevados corresponden a: servicio de manga telescópica, señalización y delimitación correcta del área de circulación de pasajeros por plataforma y amabilidad del personal a cargo del traslado de pasajeros en sillas de ruedas.

4.1.2. Percepciones–Cuestionario 2

En cuanto a las percepciones por parte del segmento corporativo respecto a la calidad de los servicios brindados por el Aeropuerto, se identifican dentro del *Subproceso Partidas* un atributo con la más baja percepción: funcionamiento de al menos una casa de cambio y un cajero automático; y dos de alta percepción: Buenas condiciones de limpieza y mantenimiento de los sanitarios y el referido a la amabilidad y buena predisposición por parte del personal en sala de embarque.

En cuanto al *Subproceso Arribos*, se identifica un atributo con la más alta percepción (amabilidad del personal a cargo del traslado de pasajeros en silla de ruedas) y tres atributos con la más baja percepción (señalización en sala de arribos respecto a los tiempos de espera en la salida de equipajes y los vuelos de procedencia; disponibilidad de una manga telescópica para la circulación⁸; áreas de sombra, arboladas o cubiertas para la espera de vehículos fuera del edificio terminal).

4.1 Brecha Absoluta y Brecha Relativa– Cuestionario 1, 2 y 3 -

Una forma de análisis de los resultados que propone el modelo SERVQUAL es el cálculo de la Brecha Absoluta. La misma se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

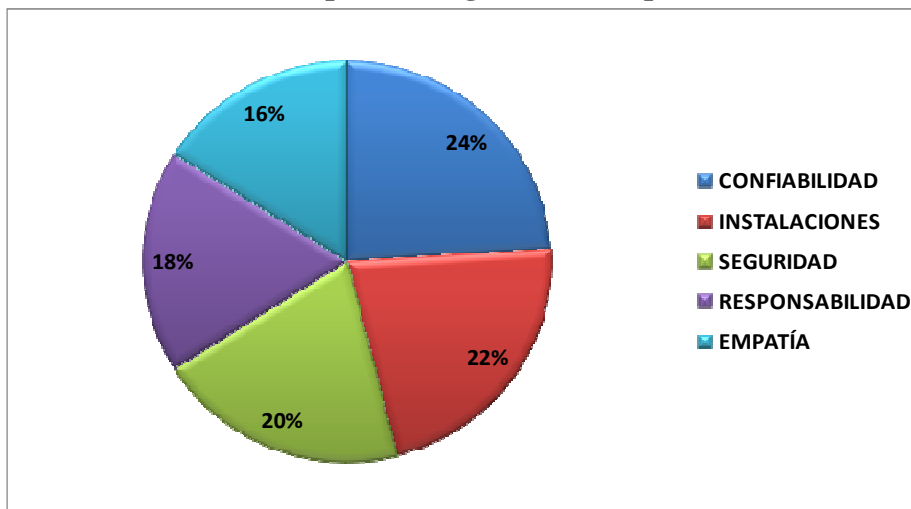
⁸La disponibilidad de una única manga telescópica en el aeropuerto, obliga en operatorias simultáneas de más de un vuelo, a utilizar la plataforma para descenso y ascenso de pasajeros. Esto genera malestar entre los pasajeros usuarios del servicio

$$BR_j = \frac{\sum_{i=1}^N ((P_i - E_i) * D_i)}{N}$$

Referencias:
 BR_j: Brecha Relativa del atributo a evaluar
 P_i: Valor correspondiente a la percepción del atributo de servicio a evaluar
 E_i: Valor correspondiente a la expectativa del atributo de servicio a evaluar
 N: Cantidad de cuestionarios aplicados
 i: Cuestionario individual evaluado
 j: Atributo a evaluar
 D_i: Puntuación asignada a la dimensión por pasajero

Esta fórmula se aplica a cada uno de los atributos evaluados en los cuestionarios. Si el resultado es un valor negativo (expectativa mayor a percepción) indica insatisfacción de los usuarios del servicio y si es un valor positivo (expectativa menor a percepción) refiere a satisfacción de los usuarios.

Figura 2. Promedios de porcentajes asignados a cada dimensión por el segmento corporativo



Fuente: Elaborado por De Miguel (2014)

Por otra parte, la herramienta que brinda el modelo SERVQUAL para incluir en el análisis la valoración o relevancia de cada una de las cinco dimensiones por parte de los pasajeros encuestados (Cuestionario 3) es la Brecha Relativa. Esta herramienta, relativiza la brecha absoluta en función de la valoración de las dimensiones. Para ello se consideran los resultados del tercer cuestionario figura 2 el cual corresponde a la valoración de los pasajeros corporativos sobre las cinco dimensiones propuestas. La figura 2 muestra los resultados del tercer cuestionario aplicado al aeropuerto de Bahía Blanca.

Los resultados reflejan que -contrariamente a la suposición inicial en el diseño de los indicadores que asignó mayor importancia a la dimensión instalaciones- los pasajeros priorizan los atributos relacionados con Confiabilidad (habilidad en los prestadores que garantizan un servicio seguro y preciso). Mientras que los atributos con menor importancia se vinculan a la Empatía (cuidado y atención individualizada que un aeropuerto ofrece a sus clientes al brindar los servicios).

Los resultados de las puntuaciones a cada dimensión, se utilizan para relativizar la Brecha Absoluta, obteniendo así, los correspondientes valores de Brechas Relativas. La Brecha relativa se expresa en la siguiente fórmula:

$$BR_j = \frac{\sum_{i=1}^N ((P_i - E_i) * D_i)}{N}$$

Referencias:
 BRj: Brecha Relativa del atributo a evaluar
 Pi: Valor correspondiente a la percepción del atributo de servicio a evaluar
 Ei: Valor correspondiente a la expectativa del atributo de servicio a evaluar
 N: Cantidad de cuestionarios aplicados
 i: Cuestionario individual evaluado
 j: Atributo a evaluar
 Di: Puntuación asignada a la dimensión por pasajero

La Brecha Absoluta brinda información relativa a la comparación entre lo que el pasajero espera recibir del servicio y lo que finalmente recibe. Sin embargo no indica si el pasajero valora ese atributo del servicio. Es decir, el pasajero puede sentirse muy disconforme con la prestación de un cierto atributo del servicio (Brecha Absoluta) pero sin embargo no considerarlo como algo importante dentro del servicio global (Brecha Relativa).

De esta manera, la Brecha Absoluta solo indica la satisfacción o insatisfacción del pasajero con ese atributo de servicio, pero no indica si el pasajero lo considera importante o no. Para ello, se calcula la Brecha Relativa.

Tanto los valores promedio de las Brechas Absolutas como Relativas por atributo se exponen en la tabla III. Estos resultados corresponden a valores negativos en todos los casos, lo que se interpreta como insatisfacción del pasajero corporativo. Esto se refleja además en la figura 1, al observar como ningún valor de perspectiva supera el correspondiente valor de expectativas.

Tabla 3. Promedios de expectativas y percepciones de los servicios prestados por el Aeropuerto Comandante Espora según el segmento corporativo

ATRIBUTOS EVALUADOS	BA	BR
PROCESO: TRÁNSITO DE PASAJEROS		
SUBPROCESO PARTIDAS		
ENTRADA AL AEROPUERTO		
Buenas condiciones de rampas de acceso al edificio terminal	-1,73	-38,06
Personal de vigilancia permanente en el área de estacionamiento	-2,96	-59,2
FACTURACIÓN Y OBTENCIÓN DE TARJETA DE EMBARQUE		
Amplitud del área de obtención de tarjeta de embarque y facturación de equipaje	-1,33	-29,26
Manejo de idiomas extranjeros por parte del personal de confitería y kiosco	-2,51	-60,24
Kiosco y confitería permanecen abiertos las 24 horas	-3,44	-61,92
Cámaras de vigilancia en las diferentes salas del aeropuerto	-2,72	-54,4
Accesibilidad de los canales de comunicación para gestionar reclamos	-2,16	-34,56
PRE-EMBARQUE		
Funcionamiento permanente del ascensor y escalera mecánica	-1,43	-31,46
Información sobre horarios de embarque y estado de los vuelos en el área pública	-2,51	-60,24
Agilidad del personal a cargo del control policial previo a sala de embarque	-1,78	-35,6
Amabilidad del personal de control policial	-1,19	-19,04
EMBARQUE		
Buenas condiciones de limpieza y mantenimiento de los sanitarios	-1,22	-26,84
Funcionamiento de al menos una casa de cambio y cajero automático	-3,62	-79,64
Amabilidad y buena predisposición por parte del personal en sala de embarque	-0,64	-11,52
Servicios de alimentación y amenidades y conexión a internet en la sala VIP	-1,81	-28,96
SUBPROCESO ARRIBOS		
TRÁNSITO DEL PASAJERO DEL AVIÓN AL EDIFICIO AEROPORTUARIO		
Servicio de manga para todos los vuelos evitando la circulación de pasajeros por plataforma	-3,55	-78,1
Señalización y delimitación correcta del área de circulación de pasajeros en plataforma	-2,34	-46,8
Personal a cargo del traslado de pasajeros en sillas de ruedas amable y considerado	-1,07	-17,12
RETIRO DE EQUIPAJES		
Cintas transportadoras de equipajes suficientes para recibir equipajes de más de un vuelo a la vez	-2,73	-60,06
Personal en sala de arribos para brindar información y colaborar en el retiro de equipajes	-2,02	-40,4
Indicaciones en sala de arribos de tiempos de espera en la salida de equipajes y vuelos de procedencia	-3,38	-54,08
SALIDA DEL EDIFICIO TERMINAL		
Áreas de sombra, arboladas o cubiertas para la espera de vehículos fuera del edificio terminal	-2,72	-59,84

Fuente: Elaborado por De Miguel (2014)

Además, la tabla 3 muestra que el atributo referido al funcionamiento de una casa cambio o cajero automático (subproceso Partidas) y el atributo referido a la disponibilidad de manga telescópica para el transporte de pasajeros (subproceso Arribos), son aquellos en los que el pasajero corporativo no sólo siente una gran diferencia entre lo que espera y lo que percibe (Brecha Absoluta alta), sino que además, los considera como muy importantes dentro del servicio (Brecha Relativa alta). Sin embargo hay otros atributos, en los cuales las brechas no coinciden. Ejemplo de ello es el atributo referido a indicaciones en sala de arribos de tiempos de espera en la salida de equipajes y vuelos de procedencia, que obtiene una brecha absoluta alta (alta insatisfacción), pero que en brechas relativas los valores son menores, es decir que si bien el pasajero siente insatisfacción, no es un atributo que valore dentro del servicio global.

Por otra parte, uno de los atributos mejor puntuados es el referido a la amabilidad y buena predisposición por parte del personal de puerta de embarque, (Subproceso Partidas). El pasajero se siente satisfecho con la prestación de ese servicio y además es muy valorado, esto se refleja en los valores de ambas brechas bajos.

Otra forma de analizar los resultados, es promediar los valores de Brecha Absoluta y Brecha Relativa de los atributos que conforman cada uno de los subprocesos analizados y así obtener valores de brechas promedio para cada subproceso.

Tabla 4. Brechas Absolutas y relativas por Subproceso

		BRECHA ABSOLUTA	BRECHA RELATIVA
PROCESO: TRÁNSITO DE PASAJEROS	SUBPROCESO PARTIDAS	-2,07	-42,06
	SUBPROCESO ARRIBOS	-2,54	-50,91

Fuente: Elaborado por De Miguel (2014)

Si bien en el Subproceso Partidas se encuentra el atributo con mayor Brecha Absoluta (Atributo 13: funcionamiento de al menos una casa de cambio y un cajero automático), a nivel general, hay mayores niveles de insatisfacción en el Subproceso Arribos ya que en promedio la Brecha Absoluta en este subproceso es mayor.

Al comparar los resultados de ambas brechas para cada subproceso, se observa que la brecha correspondiente al Subproceso Arribos es mayor en ambos casos. En este sentido, la mayor insatisfacción de los pasajeros corporativos se encuentra en los atributos relacionados con ese subproceso y

además, es donde más valoran los servicios prestados por el aeropuerto⁹.

A partir de estos resultados, quienes gestionan los servicios al pasajero de un aeropuerto, cuentan con una herramienta que les permite identificar aquellos atributos del servicio en los cuales el pasajero corporativo siente mayor satisfacción o insatisfacción, y en qué medida son más o menos valorados por este segmento de demanda. De esta forma, se facilita el diseño y la adopción de acciones correctivas que mejoren el servicio brindado.

Se concluye que en el caso particular del Aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca, si bien las expectativas son altas en todos los atributos evaluados del Proceso Tránsito de Pasajeros, no ocurre lo mismo con los valores de las percepciones por parte del pasajero corporativo. Esto se traduce en valores altos de Brechas Absolutas y Relativas lo cual refleja altos niveles de insatisfacción del segmento de demanda bajo estudio. Asimismo, se resalta que en todos los atributos de las dimensiones analizadas de los Subprocesos Partidas y Arribos hay deficiencias en la prestación del servicio. Si bien hay atributos en los que el nivel de insatisfacción es mayor, en todos ellos el pasajero corporativo se siente insatisfecho. Se observa a su vez, como el Subproceso *Arribos* obtiene mayor Brecha Absoluta y Relativa en comparación con el Subproceso *Partidas*.

Además, las observaciones o sugerencias reflejadas en los cuestionarios, por parte del segmento corporativo, mencionan otros aspectos del servicio no incorporados como ítems en los mismos, los cuales refieren, principalmente, a la

⁹Otros requerimientos sugeridos por el segmento corporativo: Además de la evaluación de los atributos sobre calidad percibida presentados en los cuestionarios 1, 2 y 3, se incorpora una pregunta abierta sobre sugerencias y observaciones relacionadas con los servicios prestados en el Aeropuerto.

Como resultado de las respuestas brindadas se destacan, agrupadas por subprocesos, algunas sugerencias. Subproceso Partidas: mejoras en el sistema de parlantes; instalación de nuevos sillones de descanso; demarcación de las parcelas de estacionamiento; mayor variedad de opciones de menú en la confitería e incorporación de pago con tarjeta de débito y/o crédito; instalación de terminales de autogestión; ampliación del área destinada al pre-embarque; mayor señalización de las áreas dentro del aeropuerto; control del estacionamiento de taxis y remises evitando los bloqueos de las entradas; mejoras en el servicio de wifi; ampliación de instalaciones eléctricas en la terminal de pasajeros; incorporación de nuevos escaners; servicios de kiosco y confitería en sala de embarque y mayor disposición de personal en el área de pre-embarque.

Subproceso Arribos: incorporación de tiendas de regalos, farmacia, locales comerciales; instalación de puestos de atención de reclamos; incorporación de oficina de informes turísticos; mayor disponibilidad de taxis al arribo; mejoras en el aspecto exterior de la terminal; conectividad de la terminal aeroportuaria con el centro de la ciudad mediante servicios públicos. En síntesis, estas sugerencias hacen referencia, principalmente, a la necesidad de nuevas inversiones en instalaciones.

necesidad de nuevas inversiones en instalaciones dentro del Subproceso Arribos.

5. CONSIDERACIONES FINALES

En la prestación de servicios es fundamental contar tanto con infraestructura de apoyo como con personal idóneo y capacitado que oriente esfuerzos hacia el cliente. En este sentido, se concluye que el Aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca tiene aún varios aspectos para mejorar en los servicios brindados. Luego del análisis de los resultados, se observa que si bien, desde el planteo inicial se considera como dimensión más importante *Instalaciones* (suponiendo que el pasajero corporativo requiere de instalaciones modernas para autogestionar su experiencia de viaje), los resultados demuestran que los pasajeros corporativos valoran más la dimensión *Confiabilidad*.

Las deficiencias observadas se localizan en todas las actividades involucradas en el Proceso Tránsito de Pasajeros, ya sea en personal en contacto con el cliente como en servicios de apoyo. En ocasiones de dos o más vuelos simultáneos, con un volumen de pasajeros que no ocupan la totalidad de las plazas ofrecidas, las instalaciones se ven saturadas y la ausencia de personal se hace aún más evidente.

A partir de los resultados del estudio, se sugieren como propuestas de mejora para el Aeropuerto Comandante Espora, la generación y gestión de la información al pasajero relativa al estado de los vuelos, a través de distintas vías de comunicación y señalización. Por otro lado, se propone el diseño, implementación y control de un proceso de medición de la satisfacción del cliente, que posibilite mejorar y optimizar la prestación de los servicios y establecer prioridades para la mejora continua. En particular, se propone la implementación de un proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias, que permita dar solución a las necesidades de los pasajeros y brindar así un servicio de calidad.

Finalmente, se concluye que la percepción del segmento de demanda corporativo sobre la calidad de los servicios prestados en el Aeropuerto Comandante Espora refleja las deficiencias en la prestación del mismo tanto en el Subproceso Partidas como en el Subproceso Arribos lo cual a su vez, causa distintos niveles de insatisfacción en los pasajeros correspondientes al segmento corporativo.

6. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS WEB

- ALMEIDA, M. A. (2006): *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Madrid, Editorial Síntesis, pp 334
- CAPECE, G. (2006): “Del inventario de recursos al inventario de atributos” En *excelencia en marketing & administración turística*. Buenos Aires, Foro de Profesionales en Turismo, III(VII), Junio/julio, pp.27-29.
- DIPIERRI, A., ZANFARDINI, M. (2004): “Indicadores de calidad en agencias de viajes receptoras”. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe España y Portugal, REDALYC, Año 8 Vol. 2 pp. 45-60.
- GARCÍA BUADES, E. (2001): *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Madrid, Editorial Síntesis, pp142
- MENA RAMÍREZ, Miguel H. “Los servicios aeroportuarios y su necesaria integración con el transporte aéreo. Marco Jurídico”. *Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico [En Línea]*. RLADA-IX-220, 2011 Edición Número 4, <http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=47720> [16 de abril de 2014].
- SERRANO BEDIA, A. M. et al (2007): “Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial” En *Actas XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, Vol.2, Universidad de Cantabria. [En Línea] [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20(1).pdf) [22 de abril de 2014].
- VIEYTES, R. (2004): *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad*, Buenos Aires, Editorial De las ciencias, pp.745
- ZEITHAML, V. A. et al. (1993): *Calidad total en la calidad de los servicios*. Madrid, Díaz de Santos, pp.256

Sitios web consultados:

- <http://www.corporacionamerica.com/aeropuerto-de-bahia-blanca>
- <http://www.orsna.gov.ar/>
- <http://www.anac.gov.ar/>
- <http://www.iata.org/>