Aena Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Aena informa

Según el Informe de Calidad Percibida, que recoge la opinión de 38.650 pasajeros y acompañantes

La calidad de los servicios prestados por AENA aumentó en el segundo trimestre de 2003

- AENA analiza en este informe la percepción de los usuarios de los aeropuertos, ya que uno de sus principios estratégicos básicos es la mejora en la calidad de los servicios prestados

15 de octubre de 2003

La calidad de los servicios prestados por AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) aumentó en el segundo trimestre de 2003 con respecto al trimestre anterior. Así se desprende del Informe de Calidad Percibida, un estudio que AENA realiza periódicamente y que responde a la vocación de esta Entidad Pública de hacer de la mejora en la calidad de los servicios que se prestan a los clientes en los aeropuertos de la red uno de sus principios estratégicos básicos.

El informe se basa en encuestas realizadas a pasajeros y acompañantes en las que se consideran diversas áreas de servicio como partes del servicio prestado que comprende procesos vinculados a la estancia en el aeropuerto.

El principal indicador obtenido es el Índice General de Calidad de los Aeropuertos Españoles cuyo valor promedio se situó en el segundo trimestre de 2003 en 7,46 puntos frente a los 7,38 obtenidos en el primer trimestre del mismo año. La escala adopta los valores numéricos de 1 a 10, correspondiendo el 10 a la valoración de *muy bueno* y el 1 a *muy malo*.

MINISTERIO DE FOMENTO

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes
Tel. 91 321 25 39 Fax 91 321 25 92

El Informe recoge también los resultados relativos al Índice de Calidad de Seguridad Percibida, que revelan que este indicador ha aumentado hasta los 7,44 puntos en el segundo trimestre del año 2003 desde los 7,38 puntos que se registraron en el trimestre anterior.

Las encuestas del cuarto trimestre se efectuaron en los 34 aeropuertos españoles con mayor tráfico de pasajeros, donde se realizan con periodicidad trimestral, mientras que en el resto de aeropuertos con tráfico comercial de pasajeros se efectúan encuestas semestrales o anuales.

El estudio considera 11 áreas de servicio para los pasajeros que han obtenido los siguientes Índices de Calidad de Área de Servicio:

_Confort del aeropuerto:	7,72
_Proceso de facturación:	7,62
_Zona de embarque:	7,62
_Proceso de desembarque:	7,66
_Recogida de equipaje:	7,46
_Conexión entre vuelos:	7,54
_Servicios de información:	7,60
_Seguridad:	7,44
_Servicios de restauración:	6,82
_Locales comerciales:	7,14
_Accesos y medios de transporte:	7,40

En cuanto a los acompañantes, las áreas de servicio analizadas han obtenido los siguientes Índices de Calidad de Área de Servicio:

_Confort del aeropuerto:	7,24
_Servicios de información:	7,20
_Servicios de restauración:	6,34
_Locales comerciales:	6,66
_Accesos y medios de transporte:	6,92

En estos datos se observa que los pasajeros valoran mejor los servicios prestados en los aeropuertos que los acompañantes y que la valoración es mejor para los aspectos operativos del aeropuerto.

Cabe señalar que AENA sigue trabajando para garantizar la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios.

La determinación de los Niveles de Calidad Percibida de los clientes, a través de estos estudios periódicos acerca de la percepción de la calidad del servicio por parte de los diferentes clientes de los aeropuertos de la red de AENA, como herramienta de gestión, permite analizar la percepción de la calidad a lo largo del tiempo, evaluar las acciones emprendidas para la mejora del servicio y proporciona áreas de acción futuras para la mejora en la prestación de los servicios, así como definir las actuaciones inmediatas que deben acometerse en los aeropuertos.

Por otra parte, cabe recordar que AENA ha suscrito, conjuntamente con otros aeropuertos europeos, un "*Compromiso voluntario de servicio de los aeropuertos con los pasajeros*", en el que se incluye la realización de informes regulares basados en los resultados sobre el grado de satisfacción de los pasajeros con el servicio.

METODOLOGÍA

La base de información para determinar los niveles de calidad percibida provino de una amplia investigación por encuesta a pasajeros y acompañantes del conjunto de aeropuertos gestionados por AENA. En total fueron realizadas 38.650 encuestas con la siguiente distribución: 33.096 a pasajeros y 5.554 a acompañantes. Las muestras relativas a los diferentes aeropuertos se determinaron en función de las intensidades de tráfico de los mismos, diferenciando para cada uno de los segmentos por tipos de tráfico, pasajeros y acompañantes, así como la situación de viaje en salida o llegada.

La encuesta fue realizada mediante entrevista personal con cuestionario estructurado, diferenciado según se tratase de pasajeros en salida o llegada y acompañantes. La selección de los individuos objeto de encuesta fue aleatoria, estando localizados en las diferentes áreas de uso del aeropuerto. El trabajo de campo se realizó a lo largo del segundo trimestre del año. El error de la estimación de promedios se sitúa en el intervalo 0,80%-0,85% a un nivel de significación del 95%.