



Según el Informe de Calidad Percibida, que recoge la opinión de 30.129 pasajeros y acompañantes

La calidad de los servicios prestados por AENA aumentó en el cuarto trimestre de 2002

- 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

19 de marzo de 2003

La calidad de los servicios prestados por AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) aumentó en el cuarto trimestre de 2002 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 cuarto trimestre de 2002 en 3,70 puntos frente a los 3,66 obtenidos en el tercer trimestre del mismo año. La escala adopta los valores numéricos de 1 a 5, correspondiendo el 5 a la valoración de *muy bueno* y el 1 a *muy malo*. La escala de valoración se emplea habitualmente en el ámbito internacional,

como es el caso de la asociación de líneas aéreas IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional).

El Informe recoge también los resultados relativos al Índice de Calidad de Seguridad Percibida, que revelan que este indicador ha aumentado también hasta los 3,70 puntos en el cuarto trimestre del año 2002 desde los 3,61 puntos que se registraron en el trimestre anterior.

Las encuestas del cuarto trimestre se efectuaron en los 24 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:	3,82
_ Proceso de facturación:	3,80
_ Zona de embarque:	3,79
_ Proceso de desembarque:	3,80
_ Recogida de equipaje:	3,73
_ Conexión entre vuelos:	3,68
_ Servicios de información:	3,76
_ Seguridad:	3,69
_ Servicios de restauración:	3,36
_ Locales comerciales:	3,52
_ Accesos y medios de transporte:	3,67

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

_ Confort del aeropuerto:	3,65
_ Servicios de información:	3,62
_ Servicios de restauración:	3,18
_ Locales comerciales:	3,42
_ Accesos y medios de transporte:	3,50

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 30.129 encuestas con la siguiente distribución: 26.037 encuestas a pasajeros y 4.092 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 cuarto

trimestre del año 2002. El error de la estimación de promedios se sitúa en el intervalo del 0,85% a un nivel de significación del 95%.

La escala utilizada para la medición de los atributos contemplados para las diferentes áreas de servicio ha sido semántica, con cinco posibilidades: *muy bueno*, *bueno*, *normal*, *malo* y *muy malo* en los aspectos calificativos y *muy corto*, *corto*, *normal prolongado* y *excesivo* en los aspectos temporales. Para la obtención de medias esta escala adopta los valores numéricos de 1 a 5, correspondiendo el 1 a *muy malo* o a *excesivo* y 5 a *muy bueno* o *muy corto*. No se han incluido en el cálculo de medias los no sabe o no contesta.