



Resultados de 2009

Los usuarios califican con un notable los servicios prestados en los Aeropuertos Españoles

- **Se han realizado 76.281 encuestas a pasajeros y acompañantes**
- **El índice medio de calidad percibida es de 3,74 sobre 5 puntos**

25 de mayo de 2010

Aena (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) ha realizado durante 2009 un total de 76.281 encuestas de calidad a 68.086 pasajeros, de los cuales 1.047 corresponden a PMR (personas de movilidad reducida) y 8.195 a acompañantes que han usado los servicios que se prestan en los aeropuertos de la red.

A lo largo del pasado año, Aena realizó cuatro oleadas de encuestas correspondientes a cada uno de los trimestres del año, de modo que los resultados obtenidos fuesen lo más significativos y representativos posible.

Las encuestas se llevaron a cabo mediante entrevista personal, diferenciando entre pasajeros en salida o llegada, pasajeros PMR en salida y acompañantes. Las preguntas se plantean en torno a doce áreas de servicio: confort del aeropuerto, proceso de facturación, zona de embarque, proceso de desembarque, recogida de equipajes, conexión entre vuelos, servicios de información, seguridad, servicios de restauración, locales comerciales y accesos y medios de transporte.

El perfil del encuestado es un hombre o mujer de nacionalidad española de entre 30 y 39 años con estudios preuniversitarios, que trabaja por cuenta ajena y que realiza un promedio de 5 viajes en avión al año principalmente para disfrutar de vacaciones.

El índice general de calidad de los aeropuertos españoles en 2009 se situó en 3,74 puntos de una escala de 5 puntos, superior en una décima a los resultados de 2008 y 2007. Este valor es el más alto desde que se inició el estudio en 2002.

Las áreas de servicio mejor valoradas en 2009 han sido el confort del aeropuerto, la zona de embarque y el proceso de desembarque todas ellas con 3,83 puntos, seguida del proceso de facturación con 3,80 puntos. Las dos áreas menos valoradas fueron por un lado los servicios de restauración con 3,43 puntos y por otro los locales comerciales con 3,54 puntos.
