



Encuestas de calidad

Los usuarios otorgan un notable al Aeropuerto de Sevilla

- **La mejora de los servicios ha sido muy bien acogida por los pasajeros y sus acompañantes, que otorgan al aeródromo 3,73 puntos sobre 5**
- **Los ámbitos con los resultados más elevados son los accesos, el proceso de desembarque y recogida de equipajes, y la facturación**

20 de marzo de 2012

Los usuarios del Aeropuerto de Sevilla consideran que la infraestructura y los servicios que se ofrecen en estas instalaciones son merecedores de un notable. Así se desprende de la última encuesta de calidad percibida realizada por Aena Aeropuertos entre los pasajeros y sus acompañantes, que otorgan una puntuación de 3,73 sobre 5.

En la consecución de este notable han pesado, según los encuestados, aspectos como la rapidez y puntualidad con la que se realizan los diferentes procesos aeroportuarios, la confortabilidad de las instalaciones o la amabilidad con la que han sido atendidos por el personal.

Esa valoración se obtiene tras someter al examen de los usuarios nueve ámbitos de actividad y, en este caso, todos suben en comparación con la oleada de invierno anterior. Por capítulos, la puntuación conseguida (sobre un máximo de 5) por el Aeropuerto de Sevilla sería la siguiente:

Confort	3,70	Seguridad	3,72
Proceso de facturación	3,77	Servicios de restauración	3,46
Zona de embarque	3,70	Locales comerciales	3,61
Proceso de desembarque y recogida de equipajes	3,80	Accesos y medios de transporte	3,93
Servicios de información	3,69	Índice General	3,73

Como se observa en la tabla, los capítulos con una puntuación más significativa son los relativos a accesos y medios de transporte, proceso de desembarque y recogida de equipajes, y facturación.

ANÁLISIS POR CAPÍTULO

Dentro del primero de ellos, destaca la valoración del servicio de parking con el que cuenta el Aeropuerto de Sevilla. En este sentido, ha sido determinante la incorporación, el pasado verano, de nuevas opciones de uso, como plazas VIP o estacionamientos de larga estancia low cost.

En cuanto al desembarque y la recogida de equipajes, los encuestados subrayan la buena señalización de las cintas, el escaso tiempo de espera en la recuperación de las maletas o la disponibilidad de carritos portaequipajes. Respecto al proceso de facturación, resaltan la eficacia del personal de los mostradores y la señalización de éstos.

Aunque la puntuación de los servicios de restauración y de los locales comerciales es algo inferior, ha habido una mejora considerable, gracias a la diversificación acometida en la oferta y a una apuesta por una carta de productos bien diferenciada en cada punto de venta.

Fruto de ese esfuerzo, que continuará durante 2012, el Aeropuerto de Sevilla cuenta hoy con propuestas tan novedosas y con tanto arraigo como un Horno San Buenaventura, una cervecería Gambrinus o un restaurante a la carta, todos gestionados por el grupo andaluz Abades.

Por último, de estas encuestas se extrae que el perfil del pasajero en el aeródromo sevillano se corresponde con el de un hombre de nacionalidad

Nota de prensa

española, con entre 30 y 39 años y estudios universitarios, que trabaja por cuenta ajena, viaja por ocio y en un año vuela entre una y cinco veces.