



Datos de la última encuesta de calidad

Pasajeros y acompañantes califican con notable alto al Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

- El 83 por ciento de los viajeros coincide al destacar como buenos o muy buenos los servicios e instalaciones
- Lo más apreciado, la limpieza y la amplia oferta comercial
- El pasajero tipo viaja por ocio, es de nacionalidad extranjera y tiene una edad media de 43 años, según la Oficina de Estudios de Movilidad del Modo Aéreo (EMMA)

16 de marzo de 2012

Los usuarios del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol valoran con un notable alto sus instalaciones y servicios, según se desprende de la última encuesta AEQual, un informe sobre los niveles de calidad percibida por pasajeros y acompañantes que realiza Aena Aeropuertos periódicamente para 'tomar el pulso' a los aeropuertos de la red. En la última oleada, a finales de 2011, pasajeros y acompañantes otorgaron 3,90 puntos, sobre 5, al principal indicador del estudio, el índice general de calidad. El informe arroja además porcentajes muy positivos: el 83 por ciento de los pasajeros y el 80 por ciento de los acompañantes otorgan una valoración general buena o muy buena del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.

No obstante, son muchos los servicios e instalaciones del recinto aeroportuario que superan esta media general de puntuación, como la asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR), servicio que los usuarios 'aplaudieron' vehementemente con la calificación más alta: sobresaliente (un 4,68 de valoración general, en una escala numérica del

1 al 5). La puntuación supera, además, a la concedida en el mismo periodo del año anterior, en otoño de 2010, que se elevó a 4,48.

En líneas generales, la limpieza, las tiendas y la oferta comercial y la T3 (que hoy cumple dos años de su puesta en servicio, un día después de que la inauguraran Sus Majestades los Reyes de España) fueron lo más apreciados por los viajeros y acompañantes sondeados en el último trimestre de 2011, frente a los considerados 'puntos débiles', resultantes de lo peor valorado: las largas distancias, la dificultad de desplazamiento y la iluminación. Además, los usuarios echaron en falta en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol wifi e Internet gratuitos y zonas de fumadores.

El programa de encuestas AEQual se concibe como un observatorio permanente de la percepción de la calidad del servicio en los aeropuertos gestionados por Aena Aeropuertos, ya que la determinación de los niveles de calidad percibida de los clientes, como herramienta de gestión, permite analizar la evolución de los datos. Tanto las encuestas como los ulteriores procesos de tratamiento de la información y obtención de resultados están sometidos a un sistema de gestión de calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y certificado por Aenor, lo que garantiza la rigurosidad de la información.

PERFIL DEL PASAJERO

Los pasajeros que usan los servicios e instalaciones de la infraestructura malagueña se ajustan a un perfil, definido en las últimas encuestas realizadas por Aena Aeropuertos a través de la Oficina de Estudios de Movilidad del Modo Aéreo (EMMA). En líneas generales, el pasajero tipo que sale del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol tiene una edad media de 43 años, viaja por vacaciones (67%) y es de nacionalidad extranjera (74%), fundamentalmente británica (30%).

De hecho, Reino Unido se encarama a la cabeza de los destinos preferentes y se coloca como el principal país de destino de los viajeros (el 38% del volumen total se dirige allí) y Londres, la principal ciudad de destino final, aunque para los pasajeros que realizan transbordo (4% del total), los principales destinos finales son Copenhague y Berlín. Por nacionalidades más frecuentes, a los británicos les siguen los españoles (26%) y alemanes (9%).