



Nota de prensa

Según la última encuesta

Los usuarios del Aeropuerto de Badajoz valoran muy positivamente sus instalaciones y servicios

- Los pasajeros otorgan la mejor puntuación de su historia a la calidad del Aeropuerto
- Manifiestan su satisfacción con la ampliación de las instalaciones que culminó el pasado verano
- Destacan el proceso de facturación, el desembarque y la recogida de equipajes, la seguridad y el confort del aeropuerto

4 de marzo de 2011

Los usuarios del Aeropuerto de Badajoz valoran muy positivamente sus instalaciones y servicios. Así se desprende del último Informe de Calidad Percibida que Aena realiza periódicamente en sus aeropuertos mediante encuestas personales a los usuarios y que recoge sus opiniones en 2010.

El principal indicador de este estudio es el índice general de calidad, que contiene la valoración de los usuarios sobre los servicios que ofrece el aeropuerto. En este índice el Aeropuerto de Badajoz obtuvo una calificación de 4,03 puntos (sobre 5), el valor más alto desde que comenzaron a realizarse estas encuestas en 2002. Esta puntuación refleja una progresiva mejoría en la percepción de los usuarios del Aeropuerto de Badajoz y muestra su satisfacción con las nuevas instalaciones que se pusieron en servicio el año pasado cuando concluyó la ampliación del edificio terminal y aumentó la capacidad operativa del aeropuerto.

En relación al índice de calidad de seguridad, los usuarios del Aeropuerto de

Badajoz le otorgaron 4,10 puntos en la encuesta de 2010 frente a los 3,38 del año anterior.

Entre los "puntos fuertes" que destacan los usuarios del Aeropuerto de Badajoz figuran la comodidad, tranquilidad y rapidez de los procesos, el tamaño del aeropuerto, las mejoras en las instalaciones y su limpieza y climatización.

En concreto, los aspectos más valorados por áreas de servicio son el proceso de facturación (4,17 puntos siempre sobre 5), el proceso de desembarque y recogida de equipaje (4,13), la seguridad (4,10), y el confort del aeropuerto (4,04).

Dentro de estas áreas de servicio, los apartados que reciben una mejor puntuación son el tiempo de espera en la recogida de equipajes (4,32) y en el proceso de facturación (4,29), el tiempo de acceso al terminal desde el avión (4,24), la amabilidad y eficacia del personal (4,16), y la iluminación y limpieza del aeropuerto (4,13).

Los informes de calidad percibida en los aeropuertos son una herramienta de gestión que permite a Aena evaluar las acciones emprendidas para la mejora del servicio y definir las actuaciones futuras que deben acometerse para garantizar la prestación de un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios.
