



Según datos de la encuesta de Calidad Percibida en Invierno

## **El 84% de los usuarios del Aeropuerto de Valencia consideran buenos o muy buenos sus servicios e instalaciones**

- **Son las mejores valoraciones de calidad percibida desde 2002**

19 de mayo de 2011

La última encuesta de Calidad Percibida realizada a los usuarios del Aeropuerto de Valencia ha reflejado que el 84% consideran buenos o muy buenos los servicios e instalaciones del aeródromo valenciano. Estos datos del invierno pasado, constatan un aumento de 10 centésimas respecto de la oleada del año anterior y un aumento de 9 centésimas en relación con el otoño pasado; además, son los mejores datos de Calidad Percibida desde 2002; la tendencia general muestra una subida continuada y consistente desde hace casi dos años.

Según este sondeo realizado en el primer trimestre de 2011, el 84% de los pasajeros y acompañantes que han pasado por el Aeropuerto de Valencia valoran como buenos o muy buenos los servicios prestados frente a un 15% que los estiman como normales; asimismo, según se desprende la encuesta realizada por una empresa consultora cuyo objetivo ha sido conocer los niveles de calidad percibidos por los usuarios e identificar aquellos aspectos que deben de ser mejorados, sólo fueron calificados como malos un 1%.

Con estos resultados, el índice general de calidad del Aeropuerto de Valencia se sitúa este invierno en el 3,87 sobre una puntuación de 5, superando las valoraciones de los usuarios del invierno pasado en 0,10 y del verano en 0,07 (véase cuadro adjunto de la página 3).

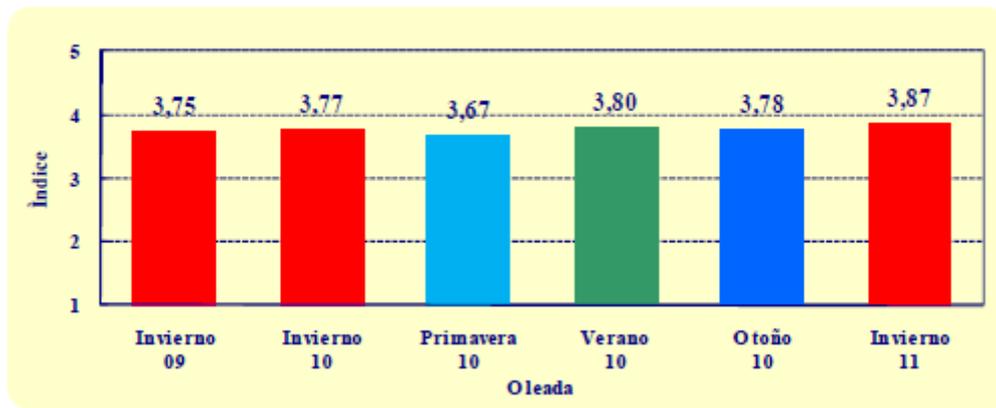
Las áreas con mejor nota se han centrado en el servicio de asistencia a Pasajeros de Movilidad Reducida (PMR) con una calificación del 4,32, en la facilidad de acceso y medios de transporte (4,20) o la limpieza y disponibilidad de aseos (3,72).

Asimismo, en todas las áreas de calidad en el servicio al usuario la puntuación dada por los pasajeros y acompañantes del Aeropuerto ha sido superior a la alcanzada en 2010, valorándose entre otras áreas tan diversas como la seguridad (3,84) (+0,21 respecto a 2010), el confort del aeropuerto (3,88) (+0,10), el proceso de facturación (3,95) (+0,07), la zona de embarque (3,86) (+0,19), el desembarque y recogida de equipaje (3,98) (+0,02) o los servicios de información (3,84) (+0,05).

Además, hay que resaltar también los resultados obtenidos en diversos apartados más específicos como son la disponibilidad y amabilidad del personal, señalización de los mostradores, el tiempo de espera en la cola de facturación, la disponibilidad y ubicación de los carritos portaequipaje en del desembarque y recogida de equipaje o el tiempo en la cola del filtro de control de pasaportes, ya que la puntuación en todos estos apartados se sitúa por encima de 4 en una valoración sobre 5.

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.

### ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD DE PASAJEROS



### ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD DE PASAJEROS POR TIPO DE TRÁFICO

