



Según las encuestas realizadas en 2011

Los usuarios otorgan la mejor puntuación de su historia a la calidad de los aeropuertos de Aena Aeropuertos

- **Destacan la limpieza y la comodidad de los aeropuertos**
- **El perfil del pasajero es español, de entre 30 y 39 años, trabajador por cuenta ajena y que viaja por vacaciones**

24 de febrero de 2012

Los usuarios de los aeropuertos de Aena Aeropuertos valoran muy positivamente sus instalaciones y servicios. Así se desprende del último Informe de Calidad Percibida que Aena Aeropuertos realiza periódicamente en sus aeropuertos mediante encuestas personales a los usuarios y que recoge sus opiniones durante el año 2011.

El principal indicador de este estudio es el índice general de calidad, que contiene la valoración de los usuarios sobre los servicios que ofrecen los aeropuertos. En este índice obtuvieron una calificación de 3,86 puntos (sobre 5), el valor más alto desde que comenzaron a realizarse estas encuestas en 2002, que refleja una progresiva mejoría en la puntuación de los usuarios de Aena Aeropuertos. En 2010 la puntuación fue de 3,80 puntos, en 2009 sumó 3,74, y en 2008 fue de 3,61 puntos.

Entre los "puntos fuertes" que destacan los usuarios de Aena Aeropuertos figuran la limpieza, la comodidad de los aeropuertos, la rapidez y puntualidad en los procesos, tamaño del aeropuerto (pequeño) y tranquilidad del aeropuerto (silencioso). Los aspectos peor valorados son las largas distancias (dificultad de desplazamiento); vuelos (horarios, frecuencia, conexión...), la climatización, y las tiendas y locales comerciales (variedad de productos, horarios más amplios, precios).

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 481 - 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592

gabinetedeprensa@aena.es www.aena-aeropuertos.es

Al ser preguntados por lo que más echan en falta, los usuarios han señalado internet gratuito, más tiendas y locales comerciales, zonas abiertas al exterior (terraza y zona de fumadores), variedad de vuelos y conexiones (horarios, información, más baratos y puntualidad) y más transporte público.

En total se realizaron 76.104 encuestas a usuarios (pasajeros y acompañantes) en 43 aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos, excluyendo a tripulaciones y trabajadores de los aeropuertos.

De esta muestra se deduce que el perfil del pasajero de Aena Aeropuertos corresponde a hombres y mujeres en la misma proporción, españoles, de entre 30 y 39 años, trabajadores por cuenta ajena, con estudios (Bachiller, BUP, Formación Profesional), que viajan por vacaciones u ocio y que en el último año han realizado entre 1 y 5 viajes en avión.

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.
