



Encuesta de otoño de 2011

El 80% de los usuarios del Aeropuerto de Girona-Costa Brava valora positivamente sus instalaciones y servicios

- **La información, disponibilidad y amabilidad de “Chaquetas verdes” obtiene la puntuación más alta**
- **Para los encuestados “lo mejor” del Aeropuerto es la comodidad de las instalaciones, su limpieza y la rapidez y puntualidad de los procesos**

3 de enero de 2012

El 80% de los usuarios del Aeropuerto de Girona-Costa Brava lo califica como bueno o muy bueno, con un Índice General de Calidad de 3,82 sobre 5. Estos son algunos de los datos que se desprenden de la última encuesta sobre “Niveles de calidad percibida por pasajeros y acompañantes” que se hizo a 415 personas en el Aeropuerto de Girona-Costa Brava entre el 21 y el 25 de noviembre. El grupo de encuestados incluyó pasajeros de salida, de llegada y acompañantes.

La exactitud de la información facilitada por el personal de información (Chaquetas verdes) es el aspecto mejor valorado, con un 4,75 sobre 5. Le siguen la señalización y ubicación de los mostradores de vehículos de alquiler y la disponibilidad y amabilidad del personal de Chaquetas verdes, con 4,52 y 4,42 puntos respectivamente.

Por áreas de servicio, el proceso de facturación, la zona de embarque y el confort del aeropuerto encabezan el ranking. La organización de la facturación recibe una nota de 4,01 sobre 5 y los pasajeros destacan positivamente la señalización de los mostradores y el poco tiempo de

espera en la cola. En el caso de la zona de embarque, los usuarios la puntuaron con un 3,92 y valoraron especialmente el tiempo de espera en el control de pasaportes y la confortabilidad, limpieza y nivel de ruidos del área de embarque. Finalmente, el confort del aeropuerto recibe una calificación de 3,90. Los usuarios destacaron la limpieza y conservación de las instalaciones, la señalización interna y la facilidad de desplazamiento.

El estudio realizado considera como puntos fuertes del aeropuerto aquellos atributos que tienen un peso significativo para determinar el Índice General de Calidad y que han recibido una alta puntuación. En la oleada de otoño de 2011 los puntos fuertes fueron el tiempo de espera en la cola de facturación, la señalización de los mostradores, el tiempo de cola del filtro de seguridad y el confort del aeropuerto.

Finalmente, los encuestados señalaron como “lo mejor” del Aeropuerto de Girona-Costa Brava la comodidad de las instalaciones, su limpieza y la rapidez y puntualidad de los procesos.

Transportes y perfil del usuario

El informe también recoge estadísticas sobre el perfil de los usuarios: el 34,5% es de nacionalidad española; el 30,6% factura en el aeropuerto; un 65,5% realiza entre 1 y 5 viajes al año; y un 57,7% coge el avión por motivos de ocio o vacaciones, mientras que un 14,5% lo hace por negocios y el 27,8% restante por asuntos personales.

En cuanto al modo de acceso, los pasajeros llegan a las instalaciones mayoritariamente en autobús público (59,6%), seguido del vehículo privado (26,2%). Un 6,1% de los usuarios del aeropuerto acceden en coche de alquiler, un 5,8% en taxi y un 2,4% en autobús de cortesía. En el apartado comercial, un 32,3% utiliza algún servicio de restauración y un 18,8%, los locales comerciales.