



Encuesta de calidad

Los pasajeros dan un notable al Aeropuerto Federico García Lorca Granada-Jaén

- Los servicios más valorados están relacionados con el confort del terminal, la agilidad en la facturación y el trato en los filtros de seguridad

18 de marzo de 2010

Los servicios que ofrece el Aeropuerto Federico García Lorca (FGL) Granada-Jaén tienen una muy buena consideración por parte de los pasajeros. De hecho, según la última oleada de encuestas de calidad percibida realizadas por Aena, han conseguido una calificación de 3,79 puntos sobre un total de 5.

De la decena de prestaciones que se someten a valoración, hay cinco especialmente bien vistas. Se trata del proceso de facturación, el confort del aeropuerto, la seguridad, el embarque y los servicios de información.

En el primero de los casos, la nota es de 4,03. Entre los diferentes parámetros que se analizan, los viajeros se muestran muy satisfechos con la disponibilidad y ubicación de los carritos destinados al transporte de sus maletas, con el escaso tiempo que pasan en la cola de los mostradores y con la amabilidad y eficacia del personal encargado de la tramitación del equipaje para su embarque en el avión.

En cuanto al confort, la puntuación es de 3,97 y los aspectos mejor considerados son la limpieza y conservación del edificio terminal, la calidad de la iluminación, la señalización y la facilidad de desplazamiento. Precisamente, a juicio de los pasajeros, los puntos fuertes del Aeropuerto FGL Granada-Jaén son el tamaño de las instalaciones, la comodidad y la tranquilidad.

Si lo que se examina es la seguridad, la valoración es del 3,87. Desde la perspectiva de los encuestados, los ámbitos que mejor parados salen son el trato

recibido por el personal de ese servicio, el hecho de que las colas de los filtros (los controles) sean ágiles y la percepción de protección del propio aeropuerto.

La zona de embarque y los servicios de información reciben una nota idéntica, con 3,86 enteros. Así, en la primera se destaca la confortabilidad y la señalización de las puertas, mientras que en los segundos la mayor consideración la obtienen la disponibilidad del personal (en torno al 11,3% de los viajeros solicita su ayuda), la exactitud de los datos que se suministran y la facilidad para localizar el Punto de Información de Aena.

En relación con este último servicio, los pasajeros también dan una buena nota a la ubicación y la cantidad de pantallas y paneles de información que hay distribuidos por las diferentes dependencias del aeródromo.

Respecto al resto de las áreas de servicios que se someten a examen, son el proceso de desembarque y recogida de equipajes, los accesos y medios de transporte que comunican con el aeropuerto, los locales comerciales y la restauración, cuyas calificaciones se sitúan en una media de 3,55 puntos.