



Según datos de la Encuesta de Calidad Percibida Invierno 2012

El 86% de los pasajeros del Aeropuerto de Madrid-Barajas considera buenos o muy buenos sus servicios e instalaciones

- **La valoración mejora por tercer año consecutivo**
- **La percepción de seguridad y la limpieza se señalan como los puntos fuertes del Aeropuerto**

6 de marzo de 2012

Madrid-Barajas roza el sobresaliente en la última Encuesta de Calidad Percibida realizada entre los usuarios del Aeropuerto, en la que la mayoría de los entrevistados emiten una opinión favorable, la valoración más alta de los últimos tres años.

El 86% de los pasajeros y el 84% de los acompañantes que han pasado por Madrid-Barajas durante este invierno califican de buenos o muy buenos los servicios aeroportuarios, lo que representa un aumento del 7,5% respecto al año pasado. El 13% de los encuestados los considera normales y sólo un 1,2% los define como malos.

El punto fuerte de Madrid-Barajas es, según el estudio, la percepción que los pasajeros y sus acompañantes tienen de los niveles de seguridad. En una posición destacada se encuentran también la limpieza y conservación de las Terminales, así como la señalización, la comodidad, la temperatura y el nivel de ruidos en la zona de embarque.

En cuanto al Índice General de Calidad del Aeropuerto (la media obtenida por el conjunto de los servicios), los usuarios otorgan una nota

de 3,83, sobre un máximo de 5; puntuación que vuelve a subir por tercer año consecutivo.

Los usuarios han evaluado áreas de servicio tan diversas como los procesos de facturación, la seguridad, el confort del Aeropuerto, las conexiones entre vuelos o los locales comerciales. Las que más han mejorado respecto a 2011 son las referentes a información al pasajero y a restauración.

Al adentrarnos en los apartados específicos que engloban cada una de las áreas de servicio, encontramos que algunos de los más valorados (con más de 4 puntos sobre un total de 5) son el tiempo de espera en control de pasaportes –tanto en embarque como en desembarque-, la facilidad de acceso en transporte público y la disponibilidad de taxis.

Si nos centramos únicamente en las respuestas de los pasajeros, éstos destacan, también, la rapidez y puntualidad de los procesos; las instalaciones aeroportuarias; las tiendas y la oferta comercial; la organización y la decoración, el diseño y la arquitectura de Madrid-Barajas.

La Encuesta de Calidad Percibida tiene como objetivo analizar los servicios existentes en el Aeropuerto y, en el caso de que fuera necesario, determinar las mejoras a realizar. El estudio responde al compromiso adquirido por Madrid-Barajas para ofrecer siempre el mejor servicio posible, tanto a pasajeros como al resto de usuarios.