



Según datos de la encuesta de Calidad Percibida Invierno 2011

El 80% de los usuarios del Aeropuerto de Madrid-Barajas consideran buenos o muy buenos sus servicios e instalaciones

3 de mayo de 2011

Los servicios prestados por Madrid-Barajas han aprobado con notable la última encuesta de Calidad Percibida realizada a los usuarios del Aeropuerto, quienes en su gran mayoría los consideran como buenos o muy buenos. Con un aumento de 0,16 puntos respecto al invierno de 2010, Madrid-Barajas ha alcanzado una de las puntuaciones más altas de las encuestas realizadas en los últimos años.

Según esta investigación, el 79,4% de los pasajeros y acompañantes que han pasado por Madrid-Barajas durante el primer trimestre de este año valora de forma general como buenos o muy buenos los servicios prestados por el Aeropuerto, frente a un 19,3% que los estima como normales y un 1,3% como malos, según se desprende de 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 a su parecer deben de ser mejorados.

Con estos resultados, el índice general de calidad del Aeropuerto se sitúa este invierno en el 3,82, sobre una puntuación de 5, superando las valoraciones de los usuarios durante la época estival de 2010, que fueron del 3,66.

Las áreas con mejor nota se han centrado en la facilidad de acceso al transporte público (4,37), servicio de asistencia PMR (4,33) y el tiempo de espera en control de pasaportes (embarque y desembarque) (4,32).

Asimismo, en todas las áreas de calidad en el servicio al usuario, la puntuación dada por los pasajeros del Aeropuerto ha sido superior a la alcanzada en

2010. En este punto los pasajeros y acompañantes han valorado áreas tan diversas como la seguridad (3,79), el confort del Aeropuerto (3,95), los accesos y medios de transporte (4,01), el proceso de facturación (3,90), las zonas de embarque (4,01), la conexión entre vuelos (3,86), el desembarque y la recogida de equipajes (3,76), los servicios de información (3,70), los servicios de restauración (3,29) y los locales comerciales (3,56), siendo los seis primeros apartados los que han experimentado mayores incrementos en la valoración de los pasajeros frente a 2010.

Además, hay que resaltar también los resultados obtenidos en diversos apartados más específicos como son la disponibilidad y amabilidad del personal, la limpieza y conservación, la climatización e iluminación de los edificios, así como el tiempo de espera en los controles de pasaportes y los servicios disponibles, cuya puntuación, en el caso de los pasajeros se ha situado por encima al 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.

