Agencia Estatal
de Seguridad Aérea

Informe ejecutivo

Estudio de satisfacción de los usuarios de AESA, 2018

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE FOMENTO
AESA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

CLASIFICACIÓN DE SEGURIDAD

F-DEA-CDO-10 3.0

© AESA
AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
Este documento se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

Cualquier copia impresa o en soporte informático, total o parcial de este documento se considera como copia no controlada y siempre debe ser contrastada con su versión vigente en la web.

Índice

1. INTRODUCCIÓN 2

2. RESULTADOS GENERALES 2

2.1 ORGANIZACIONES 2

2.2 PROFESIONALES 5

2.3 PASAJEROS 8

F-DEA-CDO-10 3.0

1. INTRODUCCIÓN

En este Informe ejecutivo se aporta un resumen de los resultados referentes a la encuesta realizada sobre la satisfacción con AESA, a cada uno de los tres segmentos de usuarios de la Agencia: organizaciones aeronáuticas, profesionales y pasajeros.

2. RESULTADOS GENERALES

2.1 ORGANIZACIONES

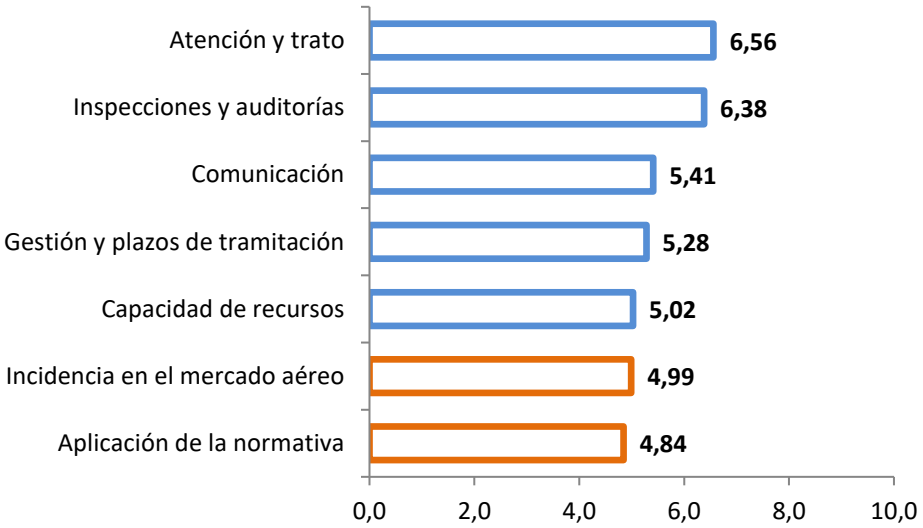
Se abordan tres grandes contenidos de análisis para las organizaciones aeronáuticas:

- El grado de satisfacción medio con cada uno de los siete contenidos de análisis referidos a los servicios prestados por la Agencia a las organizaciones del sector.
- Comparativa de la percepción de estos servicios con respecto a los de otras autoridades aéreas del entorno, por parte de aquellas organizaciones que trabajan o han trabajado con ellas, además de AESA.
- Evolución del grado de satisfacción en el período 2012/2018.

2.1.1 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES CON AESA

El primero de estos contenidos de análisis arroja los siguientes resultados de valoración de cada servicio, en una escala de valores de 0 (muy mala valoración) a 10 (valoración excelente).

Valoración media global (escala de 0 a 10) de cada contenido por parte de las organizaciones del sector aeronáutico

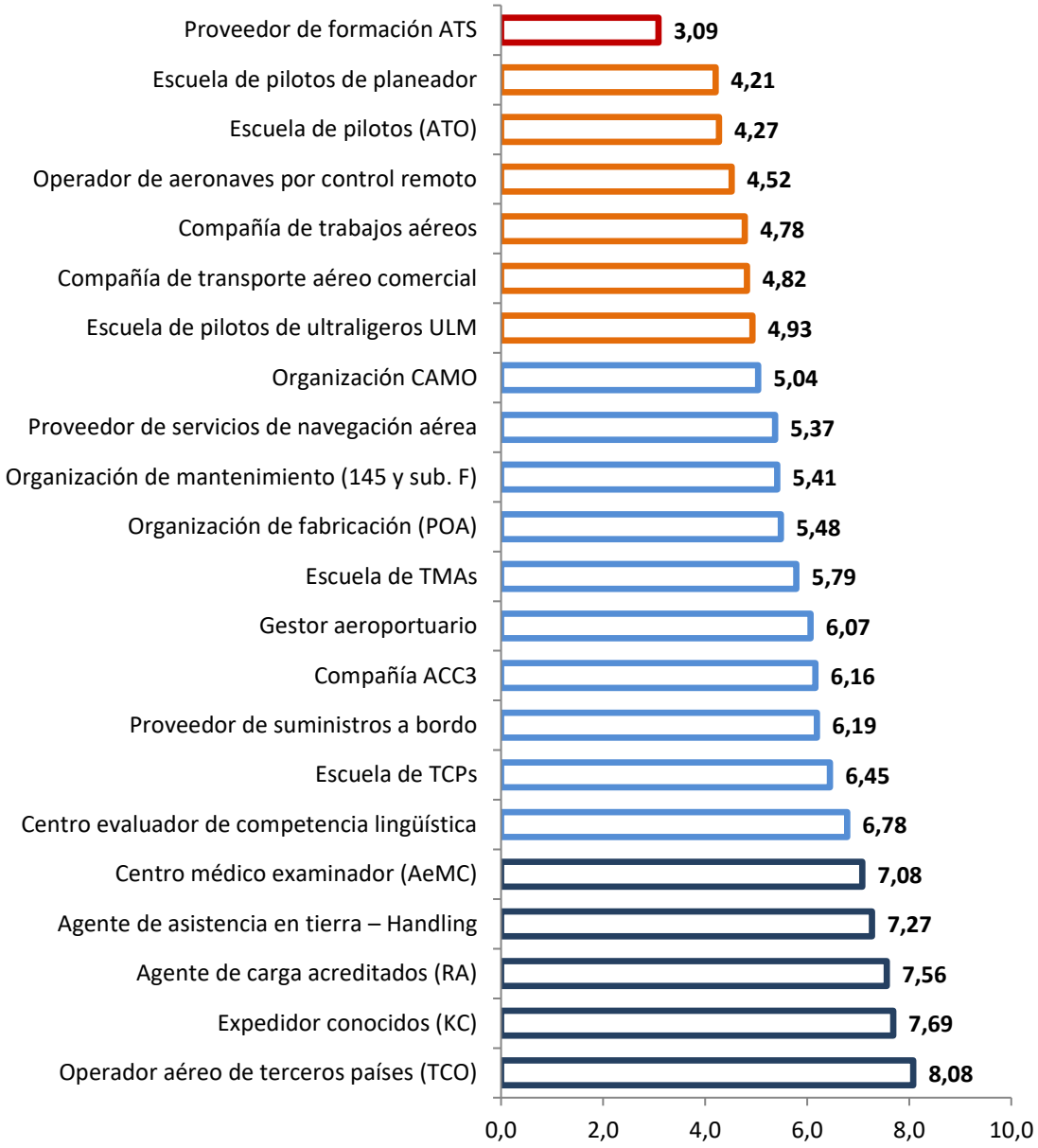


Con estas valoraciones medias, se obtiene un **grado de satisfacción medio general de las organizaciones del sector con los servicios de AESA de 5,50**, una valoración algo superior al valor intermedio de la escala utilizada entre 0 y 10.

A partir de todos estos valores podemos calcular el grado medio de satisfacción general con AESA de los diferentes segmentos de organizaciones aéreas.

El siguiente gráfico expresa este nivel medio de satisfacción general en cada uno de los distintos segmentos de actividad:

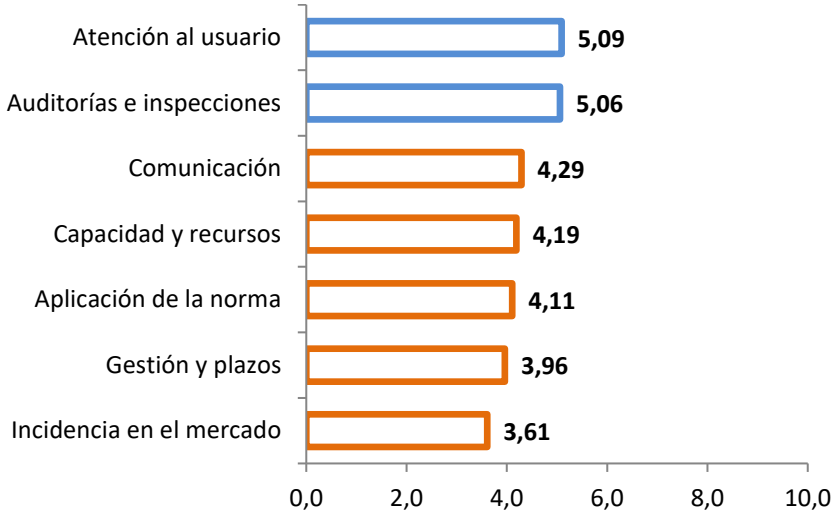
Grado medio de satisfacción (escala de 0 a 10) con los servicios que presta AESA, según segmento de actividad de la organización



2.1.2 PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AESA CON RESPECTO A OTRAS AUTORIDADES AÉREAS

En cuanto a la percepción de los servicios prestados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en comparación con otras autoridades aéreas del entorno, los resultados reflejan cómo AESA está, en general, peor valorada, excepto en los aspectos relacionados con la atención al usuario y las auditorías e inspecciones que se valoran mejor que el resto de autoridades.

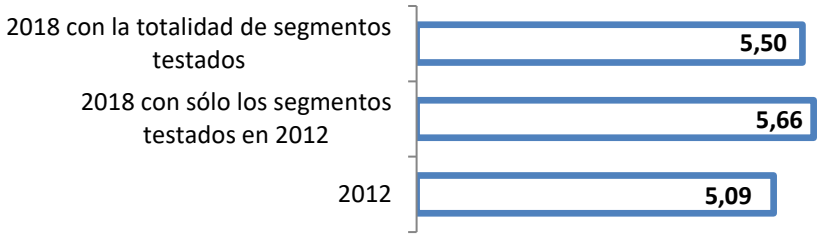
Valor medio de comparación (escala de 0-mucho peor- a 10 –mucho mejor-) de AESA con otras autoridades aéreas del entorno en cada contenido de servicio, entre las organizaciones del sector



2.1.3 EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES CON AESA. PERIODO 2012/18

Por último, respecto a la evolución de este grado de satisfacción en el periodo que va de 2012 a 2018, **el índice general de satisfacción experimenta un ligero incremento, pasando de los 5,09 puntos de 2012, a los 5,50 de la actualidad**. Cabe matizar que en el estudio de 2012 el número de segmentos analizados fue bastante inferior al actual.

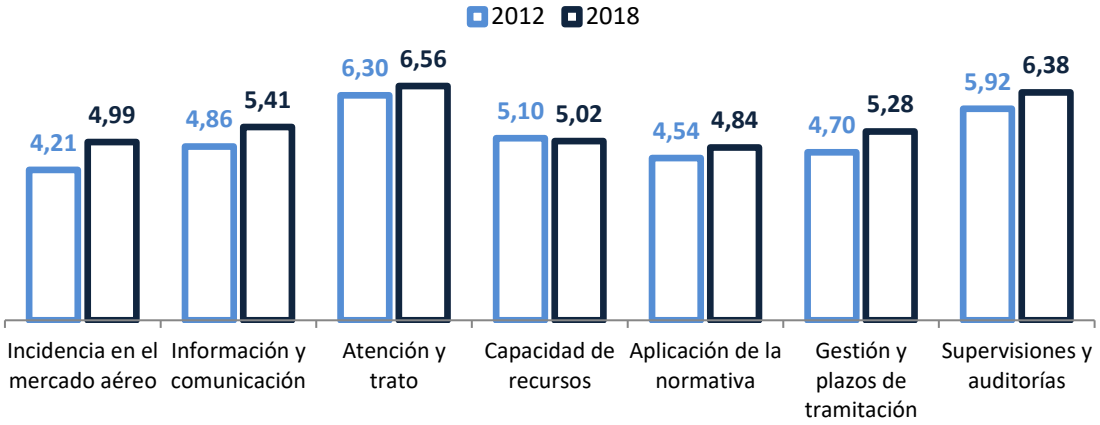
Evolución del grado medio de satisfacción con AESA (escala de 0 a 10) entre 2012 y 2018.



En concreto, de los 11 colectivos encuestados en 2012, siete de ellos ha mejorado su grado medio de satisfacción (compañías aéreas tipo A y tipo B, Escuelas de TMA's, POA's, Organizaciones CAMO y 145, AENA Navegación Aérea, actualmente ENAIRE y resto de proveedores de servicios de Navegación Aérea encuestados y agentes de carga acreditados)

La evolución de la satisfacción en cada uno de los siete contenidos de servicios testados para las organizaciones del sector es la siguiente.

Evolución de la satisfacción de las organizaciones aeronáuticas con cada contenido de servicio. Periodo 2012/18



Los servicios mejor valorados en 2012 siguen siéndolo en la actualidad: atención y trato por parte de los profesionales de AESA, y la orientación hacia la seguridad de las inspecciones y auditorías que realiza la Agencia.

Todos estos indicadores experimentan un incremento en la satisfacción de las organizaciones usuarias de AESA, lo que refleja una evolución positiva a este respecto.

Por lo tanto, se asiste, de modo generalizado, a una evolución favorable de la satisfacción de las organizaciones aéreas con AESA en el periodo de referencia.

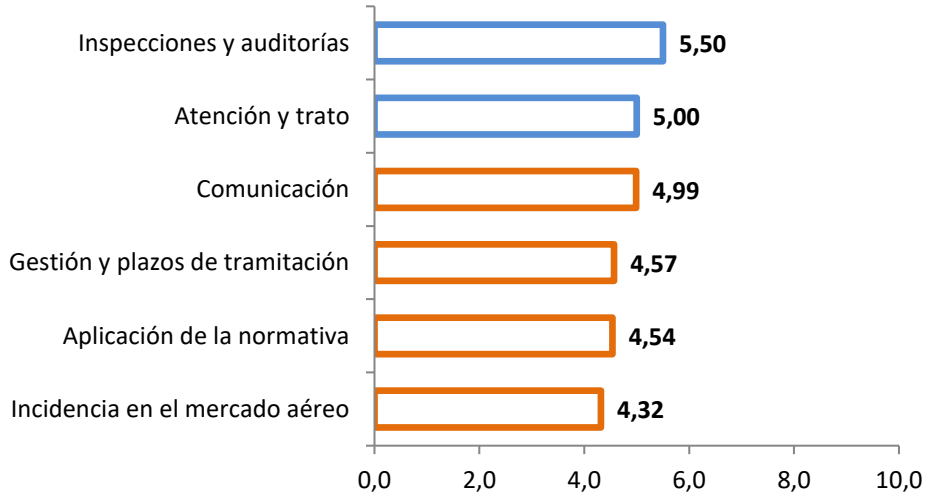
2.2 PROFESIONALES

Del modo análogo al caso de organizaciones, se abordan los mismos tres grandes contenidos de análisis para los profesionales del sector aeronáutico: grado de satisfacción medio con cada uno de los contenidos de análisis, comparativa de la percepción de estos servicios con respecto a los de otras agencias aéreas del entorno y evolución del grado de satisfacción de este segmento de profesionales en el período 2012/2018.

2.2.1 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES CON AESA

El siguiente gráfico refleja la valoración de cada servicio por parte de estos profesionales con licencia de AESA.

Valoración media global (escala de 0 a 10) de cada contenido por parte de los profesionales del sector



Estas valoraciones medias aportan un **grado de satisfacción medio general de los profesionales del sector aeronáutico con los servicios de AESA de 4,82**, una valoración inferior al nivel intermedio de la escala utilizada entre 0 y 10.

A partir de estos valores podemos calcular el grado medio de satisfacción general con AESA de los diferentes segmentos de profesionales. Así, se detecta una mejor valoración entre los que contactan con la Agencia con una periodicidad trimestral o muy esporádicamente, y entre aquellos que no han trabajado con otras autoridades aéreas del entorno.

Respecto al grado de satisfacción general con AESA de los distintos segmentos de profesionales según su actividad, el siguiente gráfico detecta diferentes niveles de satisfacción según la naturaleza del grupo profesional del que se trate.

Grado medio de satisfacción (escala de 0 a 10) con los servicios que presta AESA, según segmento de actividad profesional

En efecto, este grado de satisfacción es bastante elevado entre los tripulantes de cabina de pasajeros, médicos examinadores aéreos, instructores y gestores de formación AVSEC y en segmentos de autorización de servidumbres aeronáuticas.

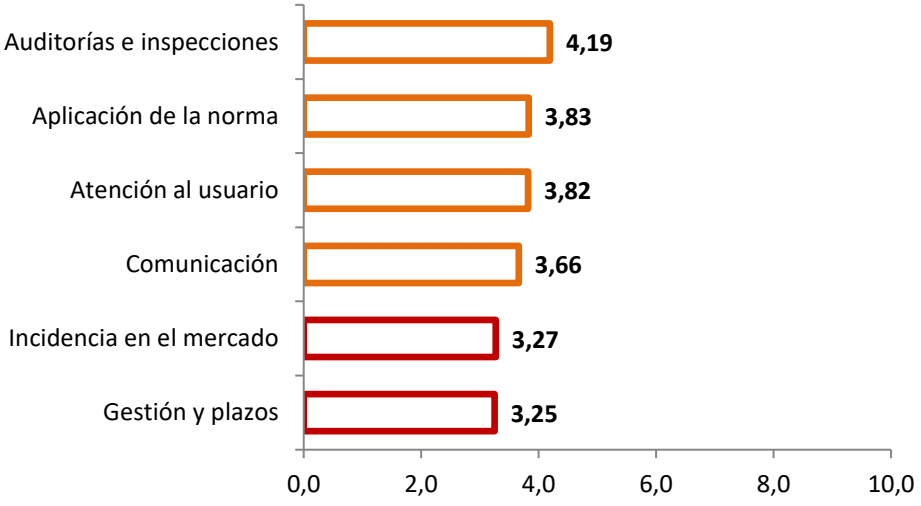
En cambio, se muestran especialmente insatisfechos los controladores de tráfico aéreo, los pilotos de helicóptero comercial y los pilotos de avión y helicóptero de transporte de línea aérea.

2.2.2 PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AESA CON RESPECTO A OTRAS AUTORIDADES AÉREAS

En lo referente a la comparación de los servicios prestados por la Agencia con respecto a los de otras autoridades aéreas del entorno, los profesionales del sector con experiencia profesional con estas otras autoridades consideran que los servicios que presta AESA a sus usuarios son peores que los de estas otras autoridades aeronáuticas.

Atendiendo a los valores medios en la escala de 0 (mucho peor) a 10 (mucho mejor), los resultados reflejan como esta tendencia es especialmente acusada en la gestión de los procedimientos y los plazos de tramitación, así como en la incidencia para mejorar el mercado aéreo.

Valor medio de comparación (escala de 0-mucho peor- a 10 –mucho mejor-) de AESA con otras autoridades aéreas del entorno en cada contenido de servicio



2.2.3 EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES CON AESA. PERIODO 2012/18

Finalmente, y considerando al conjunto de segmentos analizados en ambos estudios, se obtiene **una evolución favorable del nivel de satisfacción entre los profesionales del sector con AESA, pasando de un grado medio de satisfacción de 3,34 puntos en 2012, a los 4,82 puntos en la actualidad**. Cabe mencionar que también en el caso de los profesionales con licencia de AESA, en el estudio de 2012 el número de segmentos analizados fue inferior al actual.

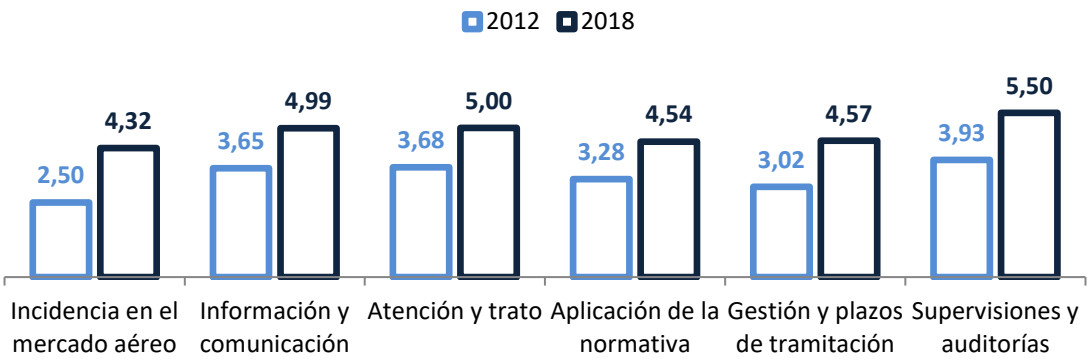
Evolución del grado medio de satisfacción con AESA (escala de 0 a 10) entre 2012 y 2018.

Se observa, por tanto, un incremento evidente en la satisfacción de los profesionales del sector con los servicios de AESA en el periodo de referencia, si bien aún la Agencia se enfrenta a un amplio margen de mejora.

En concreto, de los seis colectivos profesionales encuestados en 2012, cinco de ellos han mejorado significativamente su grado medio de satisfacción (pilotos comerciales, pilotos privados y deportivos, pilotos de helicóptero, TMA´s y controladores aéreos)

Este resultado es consecuencia de una evolución favorable del grado de satisfacción en todos y cada uno de los seis diferentes servicios prestados por la Agencia y considerados en este informe.

Evolución de la satisfacción con cada contenido de servicio. Periodo 2012/18



El gráfico refleja una evolución muy favorable en la satisfacción de los usuarios profesionales de AESA con los servicios prestados por la propia Agencia. Si bien, como decimos, el margen de mejora aún hoy es amplio, sí se detecta una tendencia muy favorable de evolución de la satisfacción en todos y cada uno de estos servicios.

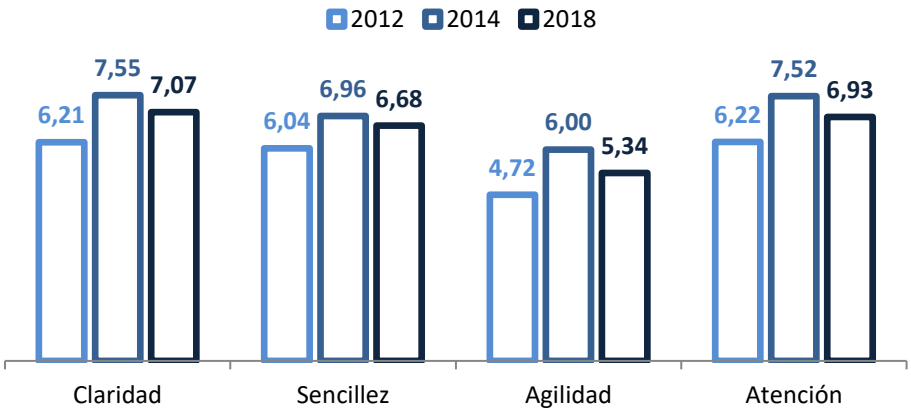
2.3 PASAJEROS

Para el caso de los servicios de atención a los derechos de los pasajeros por parte de AESA, analizamos por separado cada uno de los distintos contenidos de análisis, reflejando la evolución de cada uno de ellos en el periodo 2012/14/18.

2.3.1 VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE AESA

Para medir la calidad de los servicios de AESA por parte de este target, se utilizan cuatro indicadores: la claridad de la gestión por parte de AESA; la sencillez del proceso de reclamación para el usuario; la agilidad del proceso y, por último, la atención recibida por parte del personal de la Agencia. La valoración de estos conceptos y su evolución en el periodo de referencia (en una escala de valoración entre 0 y 10) es la siguiente.

Valoración media (escala de 0 a 10) de cada atributo. (2012, 2014, 2018)



La **valoración general media de la calidad del servicio de derechos de los pasajeros que presta AESA a los usuarios** es de **6,51 puntos** en la escala de valores de 0 a 10. Esta valoración es inferior a la detectada en 2014 (7,01 puntos), pero superior a la de 2012 (5,80).

2.3.2 CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

Para comprobar si el servicio recibido se ajusta a las expectativas de los usuarios antes de recurrir a la Agencia, se analiza, para cada uno de los atributos anteriores, el cumplimiento de esas expectativas. Para ello, se preguntó a los usuarios si, a partir de su experiencia con la Agencia, los servicios que les prestó AESA en cada uno de estos cuatro atributos fueron mejores, iguales o peores a lo esperado.

Distribución de los usuarios según la percepción de calidad de los servicios prestados por la Agencia con respecto a lo esperado

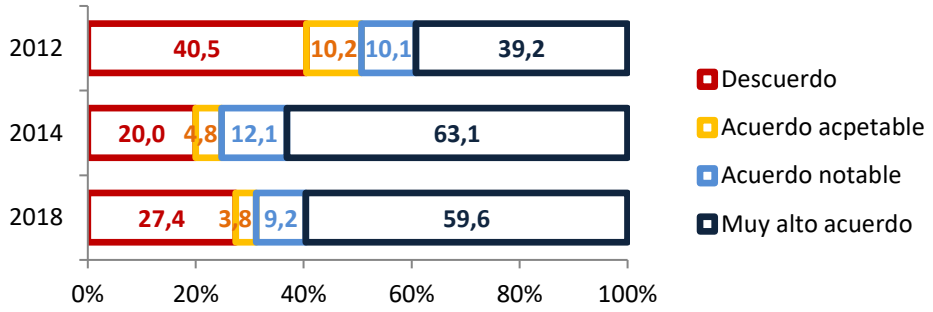
Valor	Claridad	Sencillez	Agilidad	Atención
Peor	22,6	22,5	**35,7**	18,5
Igual	27,4	36,2	33,5	30,6
Mejor	**50,0**	**41,3**	30,8	**50,9**
TOTAL	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Base (n)	**(470)**	**(470)**	**(471)**	**(430)**

2.3.3 ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN DE AESA

La mayor parte de los usuarios se posicionan en los valores extremos de la escala: el 21% en el valor 0 de total desacuerdo, y el 52,9% en el valor 10 de total acuerdo. Esto refleja un acuerdo o desacuerdo intenso, según el caso y hace que el grado medio de acuerdo con la resolución de AESA (6,97) no refleje bien esta dispersión de los usuarios en los valores más extremos de la escala.

El siguiente gráfico refleja la evolución de este indicador en el periodo 2012/14/18:

Porcentaje de usuarios según su grado de acuerdo con la propuesta de AESA (2012, 2014 y 2018)

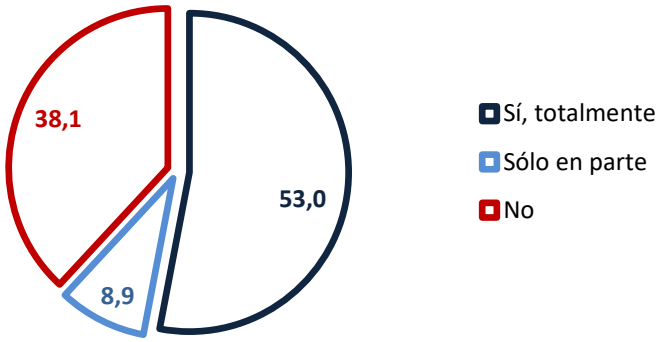


Aunque de modo más moderado que en 2014, predomina claramente el grupo de los usuarios que muestran un alto grado de acuerdo con la resolución que propone la Agencia a estas reclamaciones, superando así los datos iniciales obtenidos en 2012. No obstante, se observa en la actualidad un ligero incremento del porcentaje de usuarios en desacuerdo con esta resolución, en algo más de 7 puntos con respecto a 2014.

2.3.4 PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPAÑÍAS CON LAS PROPUESTAS DE AESA

En cuanto al grado de cumplimiento de las compañías con las resoluciones propuestas por la Agencia, percibido por los usuarios y sabiendo que estas propuestas no son vinculantes, se obtienen los siguientes resultados.

¿Cumplió la compañía con la propuesta de AESA?



Más de la mitad de los usuarios (el 53%) aseguran que la compañía cumplió con la resolución propuesta por AESA, y un 8,9% dice que cumplió en parte. Por tanto, el 38,1% restante afirma que la compañía no cumplió con la propuesta de la Agencia.

Estos resultados confirman un avance en el grado de cumplimiento de las compañías con las resoluciones propuestas por AESA a las reclamaciones tramitadas por sus pasajeros a través de la Agencia, tal y como reflejan los datos de la siguiente tabla.

Grado de cumplimiento de la compañía con la propuesta de AESA. (2012, 2014 y 2018)

Percepción Cumplimiento	2012	2014	2018
Sí, totalmente	38,2	50,6	53,0
Sólo en parte	9,8	5,9	8,9

No	52,1	43,5	38,1
Total	100,0	100,0	100,0
Base (n)	(317)	(391)	(445)

En efecto, se aprecia un incremento continuado en los tres estudios realizados del porcentaje de usuarios que afirman que las compañías han cumplido totalmente con la resolución propuesta por AESA, reduciéndose, por consiguiente, el de aquellos que consideran que la compañía no ha cumplido con esa resolución, pasando del 52% en 2012 (más de la mitad de los consultados en la encuesta), al 38% en la actualidad.

2.3.5 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS CON AESA

Para medir esta satisfacción pedimos a los usuarios de la Agencia que indicaran su grado de satisfacción en una escala de 0 (ninguna satisfacción) a 10 (completa satisfacción).

Prácticamente, la mitad de los usuarios de AESA (el 49,2%) se posiciona en los valores más altos de la escala (9 y 10) mostrando, así, un muy alto grado de satisfacción en su relación con la Agencia. Por el contrario, tres de cada diez usuarios (el 29,8%) muestra niveles de insatisfacción (valores de 0 a 4).

Este ratio entre muy satisfechos e insatisfechos aporta un valor bastante favorable de 1,65 que refleja que por cada diez usuarios insatisfechos con AESA, hay diecisiete altamente satisfechos con su labor.

La siguiente tabla refleja la distribución de los pasajeros por los distintos valores de la escala de 0 (absolutamente insatisfecho) a 10 (absolutamente satisfecho), de satisfacción con los servicios de la Agencia.

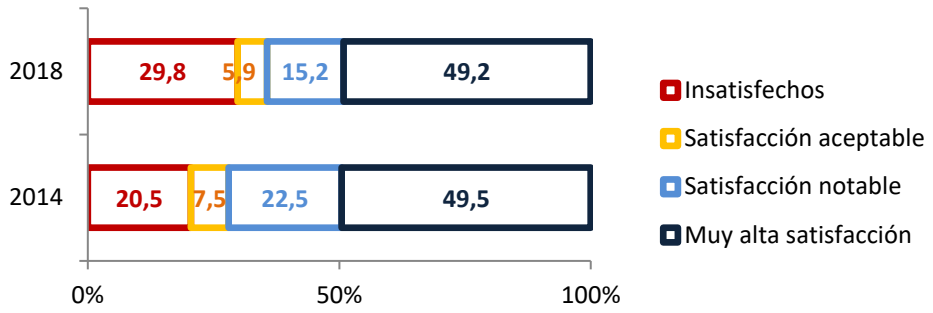
Grado de satisfacción general de los usuarios con AESA

Valor	% de usuarios
0. Absoluta insatisfacción	21,2
1	2,7
2	1,6
3	2,9
4	1,4
5	2,7
6	3,2
7	6,8
8	8,4
9	12,2
10. Completa satisfacción	37,0
Total	100,0
Base	(443)
Valor medio	6,47

El grado medio de satisfacción es de 6,47 puntos en la escala de 0 a 10, si bien, y al igual que sucede en el análisis del acuerdo con la resolución propuesta por la Agencia, la alta dispersión de los usuarios en los valores extremos de la escala no permite dotar de alta representatividad a este valor medio.

El siguiente gráfico refleja la evolución de este indicador en el periodo 2014/18.

Porcentaje de usuarios según su grado de satisfacción con de AESA (2014 y 2018)*



Se mantiene el porcentaje de usuarios (en torno al 50%) con un muy alto nivel de satisfacción con los servicios prestados por AESA en el período 2014-18. Sin embargo, también se detecta cómo se produce un trasvase de los usuarios con satisfacción notable y aceptable hacia el grupo de insatisfacción.

(*) En el estudio del año 2012 no se valoró este aspecto.