

Imagen del huracán Vince desde el Meteorol Segunda Generación (09.10.2005 - 18:00 UTC)



ENCUESTA 2007 DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Servicios Meteorológicos para la Navegación Aérea



MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO



Agencia Estatal de Meteorología



Presentación

Como ya indicamos en la Primera Jornada de Meteorología y Aviación celebrada en septiembre de 2.006, el Instituto Nacional de Meteorología (I.N.M.), transformado recientemente en Agencia Estatal de Meteorologías (AEMET), adquirió el compromiso de realizar una encuesta, como consulta formal a los operadores, compañías aéreas y tripulaciones de vuelo, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios meteorológicos para la navegación aérea.

Para ello se elaboró un Cuestionario con las características específicas de los distintos productos y servicios proporcionados por el I.N.M. que fue remitido en el último trimestre de 2007 a los colectivos de usuarios mencionados a través de las Asociaciones correspondientes (ACETA, AECA, AOPA-Spain), Colegio Oficial de Pilotos (COPAC), y usuarios del Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA).

Una vez recibidas y analizadas las respuestas queremos, en primer lugar, agradecer la valiosa colaboración de todas las respuestas, observaciones y sugerencias recibidas que servirán para la puesta en marcha de iniciativas para la mejora de la calidad de nuestros productos y servicios, y presentar aquí un resumen del análisis de los resultados, para conocimiento general de todos los interesados.

Este es el inicio de un proceso que mantendrá en estrecho contacto a la AEMET con este importante sector de usuarios en beneficio mutuo que redunde en la mejora continua de la calidad de nuestra prestación de servicios.

El Director General

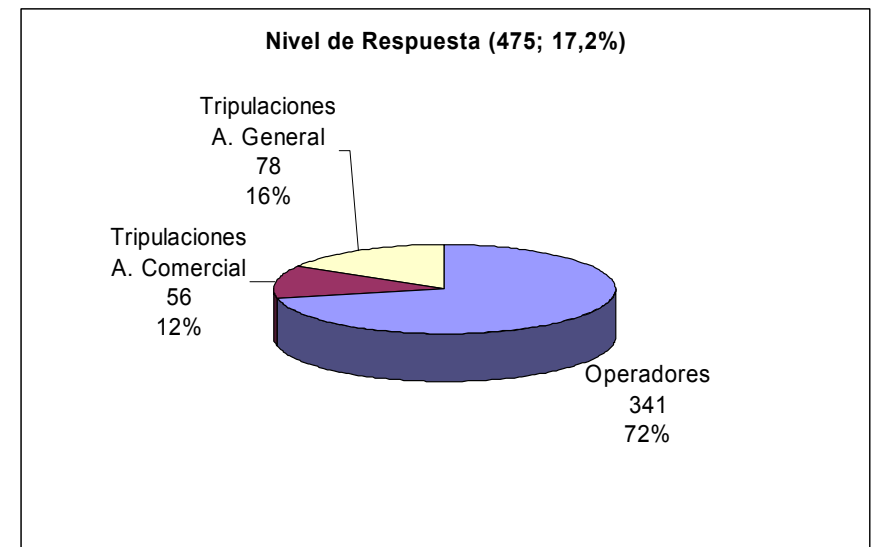
Francisco Cadarso González

I. Introducción

- **Objetivo de la encuesta 2007:** medir la Satisfacción del Cliente a través de la opinión de los usuarios sobre los servicios meteorológicos para la navegación aérea prestados por la AEMET y recoger sus observaciones para mejorar su calidad.
- **Metodología:** acorde con el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. La satisfacción del cliente se valora mediante la diferencia entre la percepción de los usuarios de estos servicios y las expectativas que tenían antes de utilizarlo (metodología SERVQUAL). Este modelo identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, que son las recogidas en el cuestionario enviado.
- **Universo** (usuarios-clientes potenciales): más de 100 Compañías aéreas y un colectivo de unos 5.000 pilotos.
- **Muestra:** 79 Compañías aéreas españolas, 63 Compañías aéreas internacionales, 3.382 usuarios del Autoservicio Meteorológico Aeronáutico (AMA) y 4 principales Asociaciones profesionales (ACETA, AECA, AOPA-SPAIN y COPAC).

II. Nivel de respuesta y frecuencia de uso de productos y servicios de la AEMET

A la encuesta han contestado un total de 475 usuarios, lo que corresponde a un 17,2% de la muestra, nivel de respuesta que puede considerarse como muy importante.



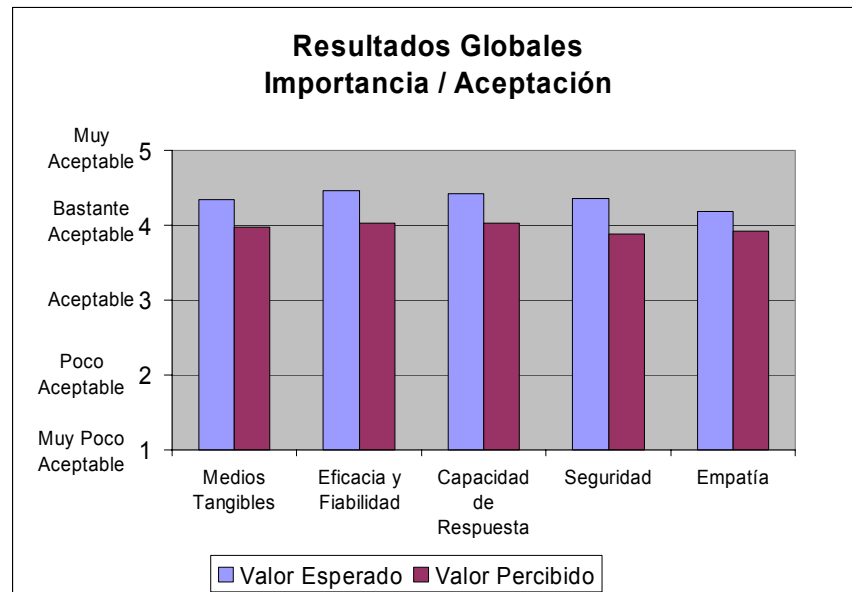
La mayoría de los usuarios (44%) que han contestado la encuesta declaran hacer un uso diario de la información proporcionada por la AEMET, el 30% al menos una vez por semana, y el resto con menor frecuencia.

III. Grado de aceptación del servicio

Tal como establece el modelo SERVQUAL, la brecha o diferencia que existe entre la calidad esperada (indicada por su Importancia) y la percibida del servicio (indicada por su Aceptación) permite estimar el nivel de satisfacción del cliente, y por lo tanto, la calidad del servicio.

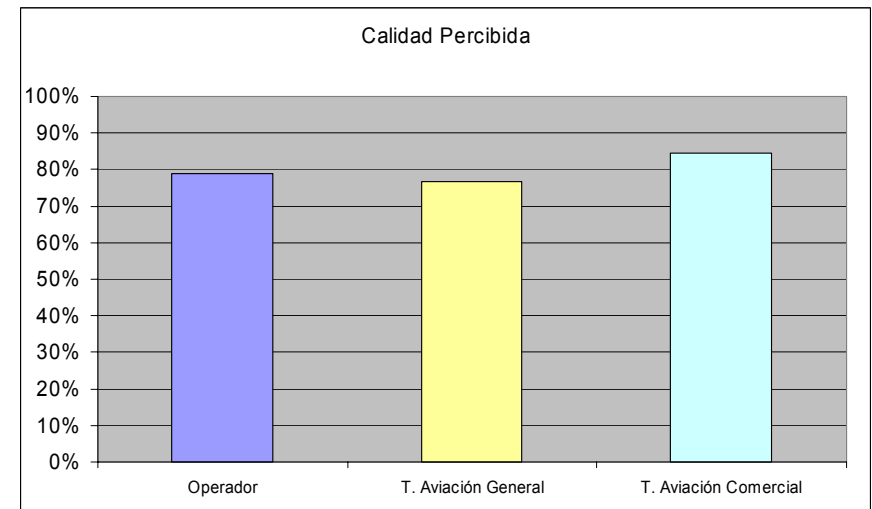
Nivel de Satisfacción General

Los resultados globales de la encuesta muestran que el nivel de aceptación de los usuarios (en una escala numérica de 1 a 5) resulta ser **Bastante Aceptable**, y la **calidad media del servicio** (en una escala de 1 a 100) puede estimarse en un **79.80 %**.



Nivel de Satisfacción según el Tipo de Cliente / Usuario

La **calidad media** percibida por parte de las Tripulaciones de Aviación Comercial es la mayor de entre todos los colectivos (**84,40 %**), por el contrario, el grupo que muestra menor grado de satisfacción es el de Tripulaciones de Aviación General, al que le sigue el otro colectivo de Operadores.



IV. Valoración Global de Productos y Servicios

La valoración global sobre los productos y servicios de la AEMET resulta **Bastante Aceptable** dada la puntuación alcanzada en una escala de intensidad de 1 a 5, siendo ligeramente mejor la valoración de los productos generados por la AEMET que de los servicios que presta.

Dentro del grupo de preguntas del cuestionario que se valoran como Bastante Aceptables, de entre ellas, las opiniones más destacadas por los usuarios son las siguientes:

- Confianza en los productos y servicios que proporciona la AEMET
- Precisión de los informes meteorológicos de aeródromo
- Suministro de informes de aeródromo en el tiempo fijado
- Fiabilidad de los avisos, pronósticos y mapas de área
- Utilidad de los avisos, pronósticos y mapas de área
- Utilidad del servicio proporcionado por el AMA

Por otra parte, los aspectos menos valorados y por lo tanto susceptibles de mejora son:

- Adaptación de la información del AMA a las necesidades de los usuarios, amigabilidad y facilidad de acceso.
- Facilidad de acceso a los servicios proporcionados por las Oficinas Meteorológicas.
- Gestión de las quejas y sugerencias

