

CAPÍTULO 1

Introducción

1.1 Antecedentes

La historia de la aviación se remonta al día en el que el hombre prehistórico observó el vuelo de los pájaros y de otros animales voladores, y pensaron en algo que pudiera volar y así muchos siglos después se inventaron los aviones. Los nuevos aviones permitían volar a mayor velocidad para reducir tiempos y emplear mayores altitudes de vuelo, reduciendo los posibles incidentes que podrían retrasarlos y disminuir el tiempo. A partir de 1924 la transportación aérea ha tenido un gran desarrollo en México y desde entonces han surgido diferentes aerolíneas que hacen llegar a las personas a sus destinos (Tirpak, 2005).

En México desde hace varios años se ha visto un gran desarrollo de la transportación aérea y éste ha sido de gran ayuda a muchas personas para su desplazamiento a diferentes destinos.

En esta tesis se darán a conocer los servicios que ofrecen las diferentes aerolíneas que operan en el Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán para así poder comparar la calidad en el servicio que otorgan.

Según un estudio de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (2007), en México hubo un 63% de pasajeros transportados en servicio doméstico en líneas nacionales, el cual generó un aumento de 10% en el número de pasajeros en un año, y por eso han creado más aerolíneas y aeropuertos. En el año 2001 se creó la empresa Operadora Estatal de Aeropuertos, a la cual le fue otorgada la concesión del Aeropuerto Internacional de Puebla.

Actualmente el Aeropuerto Internacional de Puebla ha alcanzado niveles históricos en sus indicadores operativos. Hoy, dicha institución cuenta con una amplia oferta de vuelos a los destinos nacionales más demandados por los usuarios de la región, así como a Estados Unidos, gracias a los cuales se puede ofrecer una importante conectividad aérea internacional.

1.2 Objetivo general

Evaluar el nivel de calidad en el servicio de las aerolíneas que operan en el Aeropuerto Hermanos Serdán.

1.3 Objetivos específicos

- Comparar la calidad en el servicio de las aerolíneas que prestan servicio en el Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán.
- Conocer las expectativas de los usuarios.
- Detectar nuevos destinos requeridos por los viajeros.

1.4 Justificación

Este estudio posee relevancia social, ya que se vincula con el turismo en el Estado de Puebla en particular con los visitantes tanto de los extranjeros como de otros estados que utilizan la vía aérea y el Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán (AIHS) para conocer y disfrutar el rico patrimonio artístico y cultural de esta entidad federativa. Por último en la medida en que se conozcan mejor las opiniones de los visitantes se estará en condiciones de satisfacerlas y así promover la actividad turística.

1.5 Alcances y limitaciones

El estudio se llevará a cabo únicamente en el Aeropuerto Internacional de Puebla. El interés del estudio se concentrará en conocer la calidad del servicio de las aerolíneas que se encargan del transporte de pasajeros en el aeropuerto. Por ello, no se abordarán otros tópicos (preferencia de los lugares visitados, opiniones sobre Puebla), ya que esto puede ser objeto de estudio de otras investigaciones.