

CAPITULO III

Metodología

3.1 Introducción

Este capítulo expone la metodología utilizada para obtener la información necesaria con la cual pueda cumplirse con los objetivos de la presente investigación.

3.2 Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque descriptivo. Las encuestas es un método que permite recopilar los datos que ayuden a medir el nivel de calidad en el servicio de las aerolíneas que operan en el Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán (AIHS).

3.3 Sujeto de estudio

Para la realización de esta investigación se tomo como sujetos de estudios a las 3 aerolíneas y sus servicios del Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán las cuales son: Aeroméxico, Continental y Volaris.

3.4 Población y tamaño de la muestra

Una población es un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que viven en un área geográfica, o espacio, en los cuales se desea obtener los resultados que se están buscando (Hernández, 1998). La población que se utilizó para este estudio fue de 150 pasajeros. El tamaño de la muestra fue no probabilística por conveniencia, la cual es un procedimiento de selección informal y un poco arbitraria (Hernández, 1998).

3.5 Instrumento

El instrumento que se aplicó fue una encuesta utilizando un cuestionario, adaptado a preguntas relacionadas con los servicios que se brindan en el Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán (AIHS). Dicho cuestionario se utilizó para medir las expectativas y percepciones de los usuarios y con esto poder identificar la calidad en el servicio de las aerolíneas que operan en el AIHS. La primera parte de la encuesta es para recolectar datos demográficos y conocer en que aerolínea viaja.

La segunda parte de la encuesta consta de 18 preguntas, de las cuales 16 son escala de Likert, que van de son totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, desacuerdo y totalmente en desacuerdo. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica utilizada en cuestionarios, especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo). La escala se llama así por Rensis Likert, que publicó un informe describiendo su uso (Sanchez, 1998).

Las últimas preguntas son abiertas, para conocer las opiniones de los viajeros y así proseguir con la interpretación de los datos y llegar a los objetivos específicos.

La forma que se utilizó para analizar los datos fue de estadística descriptiva con el programa SPSS, se calculó la frecuencia de los datos para después ser analizados mediante gráficas y tablas cruzadas.