

CAPITULO IV

Análisis de resultados

4.1 Introducción

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a 150 viajeros, las cuales se realizaron en las últimas tres semanas del mes de marzo del 2009 en el Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán.

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.

4.2 Datos demográficos

4.2.1 Aerolínea en que la viajó.

De las 150 encuestas aplicadas, 50 corresponden a los viajeros que utilizaron la Aerolínea Aeroméxico, 50 viajeros que utilizaron Continental y 50 viajeros que utilizaron Volaris.

Tabla 4.1 Aerolíneas.

| AEROLÍNEA | ENCUESTADOS | % |
|------------------|--------------------|----------|
| | | |
| AEROMEXICO | 50 | 33.3 |
| CONTINENTAL | 50 | 33.3 |
| VOLARIS | 50 | 33.4 |
| TOTAL | 150 | 100 |

Se encuestaron a 150 viajeros, de los cuáles el 46% fueron mujeres y el 53% hombres.

4.2.2 Ocupación.

De los 150 encuestados 18% fueron amas de casa, 16.7% estudiantes, 10.7% empresarios, 10 % comerciante, 8.7% ingenieros, 6.7% gerente de ventas. Lo que nos permite observar que las amas de casa y los estudiantes son los que utilizan más éste aeropuerto; como lo podemos observar en la siguiente figura.

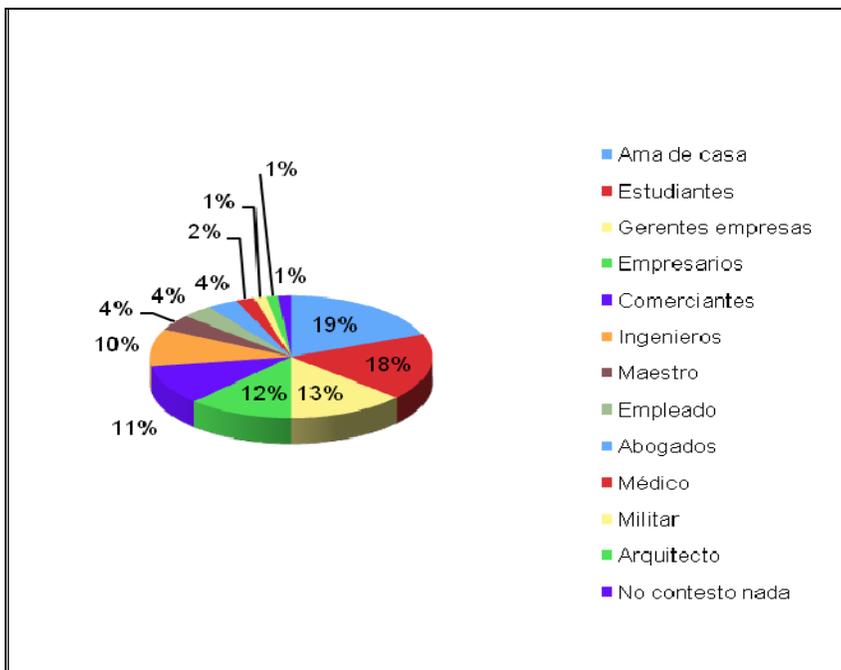


Figura 4.1 Ocupación.

4.2.3 Edad.

El rango de edades de los viajeros encuestados reflejó que la mayoría está entre los 41 a 50 años, ya que representó un 31.3% seguido por el rango de edad entre los 31 a 40 años, con un 26.7%.

Tabla 4.2 Edad.

| EDAD | FRECUENCIA | % |
|-------------|-------------------|----------|
| 11 A 20 | 14 | 9.3 |
| 21 A 30 | 19 | 12.7 |
| 31 A 40 | 40 | 26.7 |
| 41 A 50 | 47 | 31.3 |
| 51 A 60 | 24 | 16 |
| 61 O MÁS | 4 | 2.7 |

4.3 En la segunda parte del cuestionario las preguntas se realizaron mediante la escala de Likert.

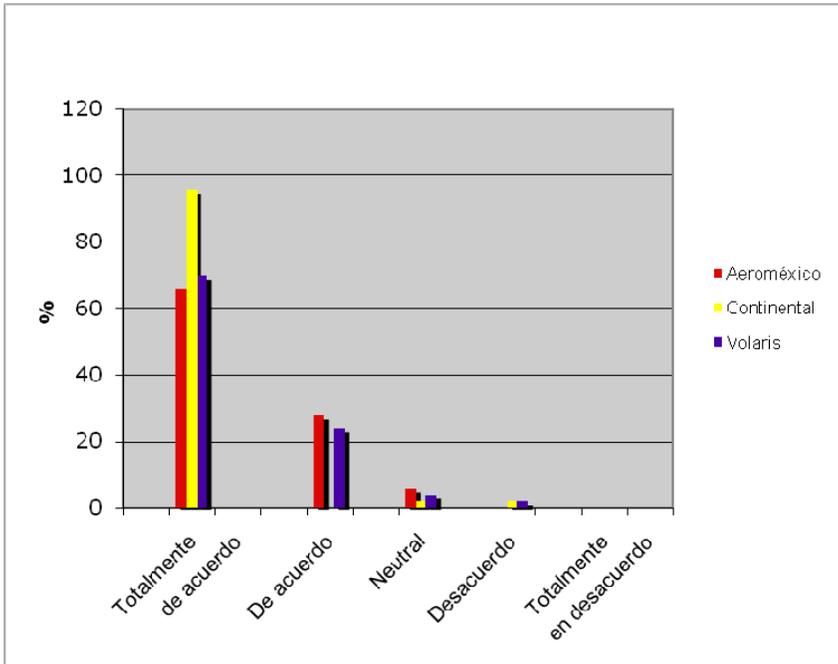


Figura 4.2 El servicio de aerolínea fue fácil y rápido su registro (check-in).

Al preguntarle a los encuestados que sí el servicio de la aerolínea fue fácil y rápido en su registro (check-in), 96% de pasajeros de Continental consideraron que están totalmente de acuerdo, en Volaris 70% de los pasajeros están totalmente de acuerdo y en Aeroméxico 66% de los pasajeros lo están; queriendo expresar que el servicio de check-in se considera muy bueno, tal como se muestra en la figura 4.2.

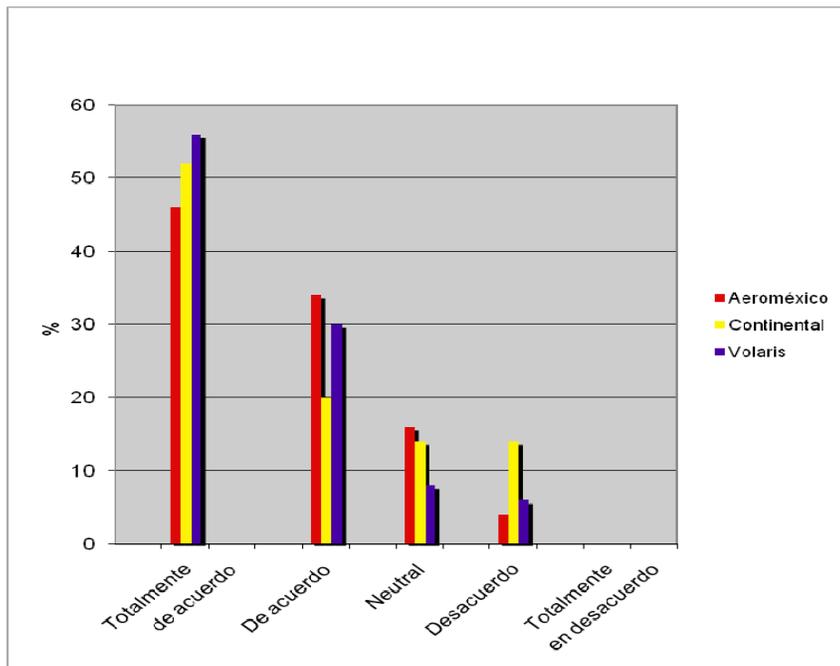


Figura 4.3 El servicio de la aerolínea la llegada o salida fue puntual.

Por otra parte se les cuestionó si su llegada o salida fue puntual, el 56% de los pasajeros de Volaris manifestó estar totalmente de acuerdo, en Continental 53% de los pasajeros y Aeroméxico 46% de los pasajeros. En cuanto los que no estaban de acuerdo con que el servicio fuera puntual fueron Aeroméxico con un 34%, Volaris con un 30% y Continental con un 20%.

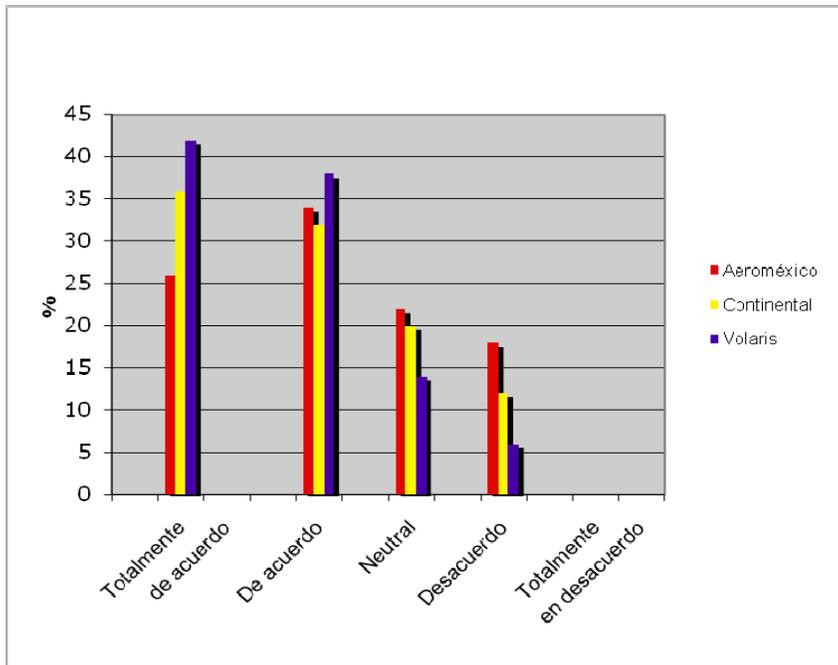


Figura 4.4 La aeronave cuenta con espacios amplios entre asientos.

Como se observa en la figura 4.4, 42% de los encuestados de la aerolínea Volaris está totalmente de acuerdo en que la aeronave cuenta con espacios amplios entre asientos, 36% de los encuestados opinan lo mismo en Continental y 26% en Aeroméxico.

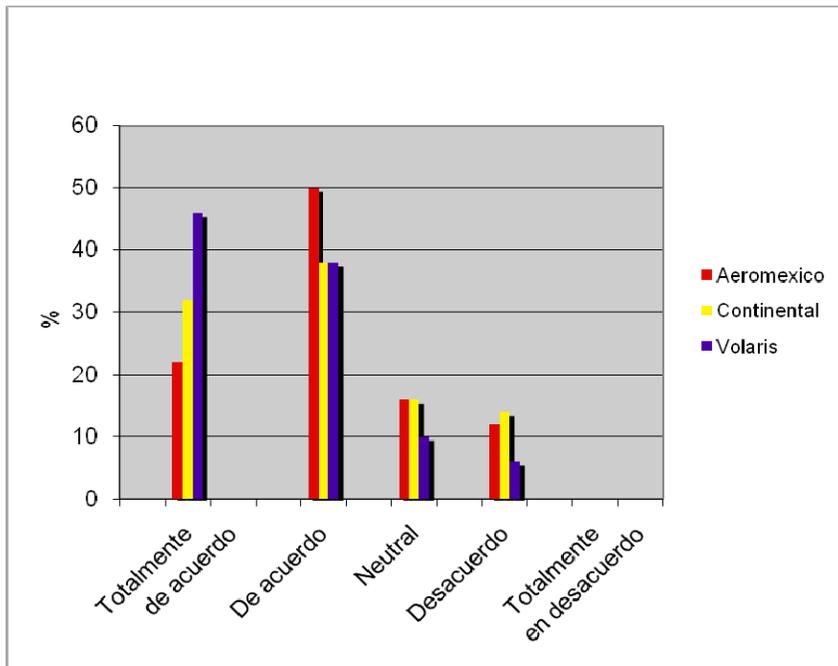


Figura 4.5 Las instalaciones físicas en el avión son adecuadas.

Como se observa en la figura 4.5, 46% de los encuestados en Volaris consideran que están totalmente de acuerdo que las instalaciones físicas en el avión sean adecuadas, así como en Continental 32% de los pasajeros están totalmente de acuerdo, y en Aeroméxico 22% de los pasajeros lo están.

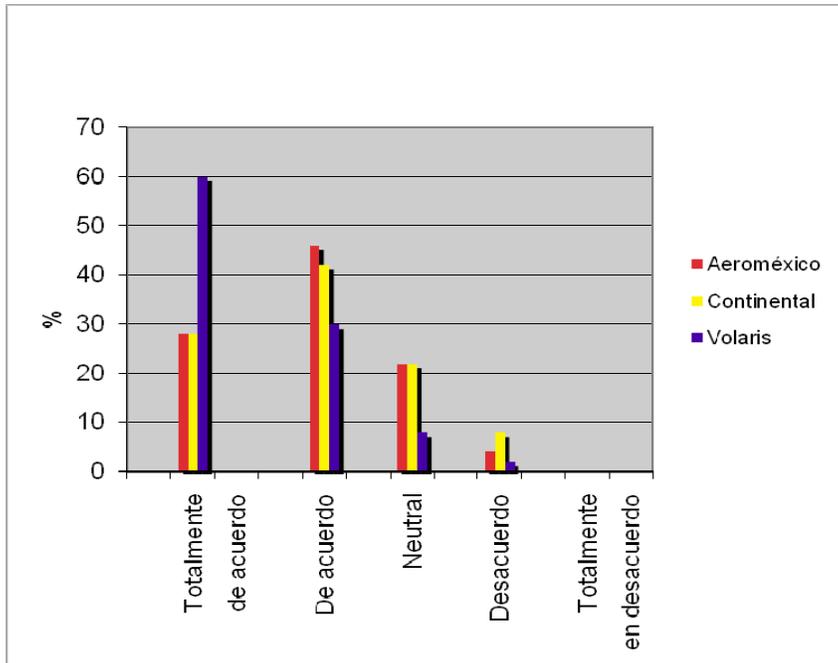


Figura 4.6 El personal del mostrador es agradable al llegar atenderlo a usted.

Al preguntarle a los encuestados sobre si el personal del mostrador es agradable al atenderlos, 60% de los pasajeros de Volaris manifestó que están totalmente de acuerdo y en Aeroméxico y Continental, 28% de los encuestados opinaron lo mismo; pero en Aeroméxico 46% de los encuestados reveló estar de acuerdo y 42% de los pasajeros de Continental.

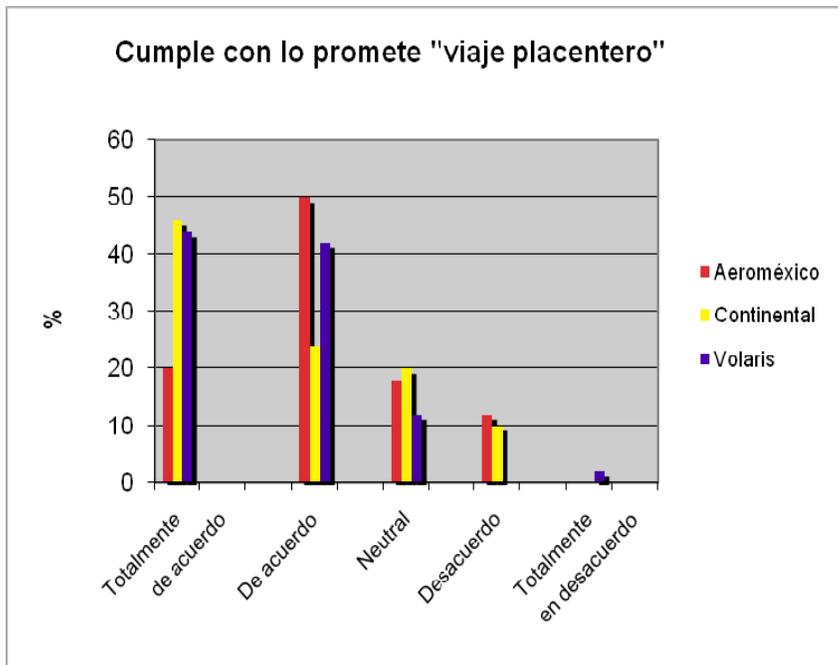


Figura 4.7 Durante el vuelo, este cumple con lo que promete en cuanto a servicio como para afirmar que es un “viaje placentero”.

La figura 4.7 muestra que 46% de los encuestados de Continental están totalmente de acuerdo durante el vuelo que éste cumple con lo que promete en cuanto al servicio como para afirmar que es un “viaje placentero”, 44% de los encuestados lo están en Volaris y 20% de los viajeros en Aeroméxico.

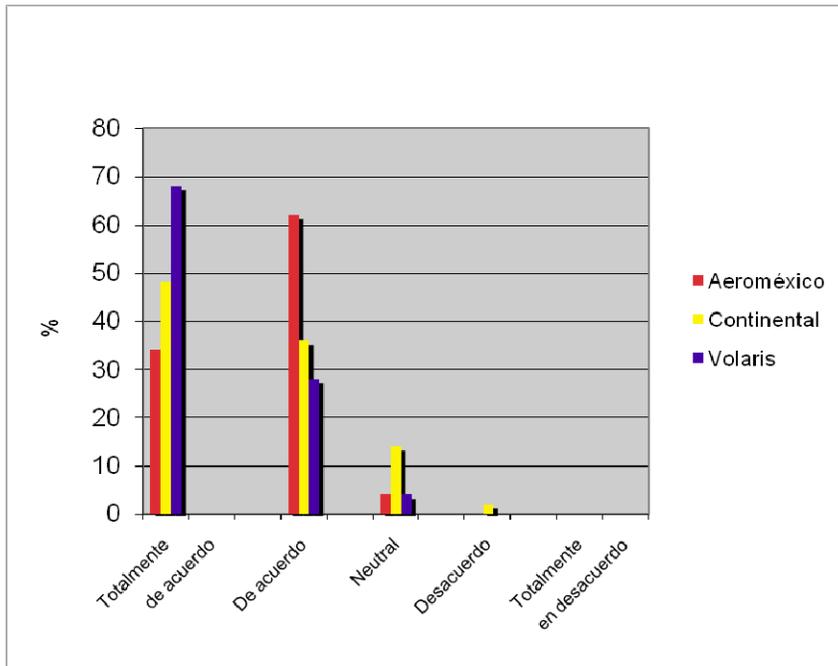


Figura 4.8 Las aeromozas le indican las medidas de seguridad correspondientes en el vuelo.

Al preguntarle a los encuestados sobre si las aeromozas les indican las medidas de seguridad, 68% de los viajeros en Volaris contestaron que están totalmente de acuerdo, pero el 62% de los pasajeros en Aeroméxico contestó que están de acuerdo, lo que en 48% de los viajeros en Continental están totalmente de acuerdo.

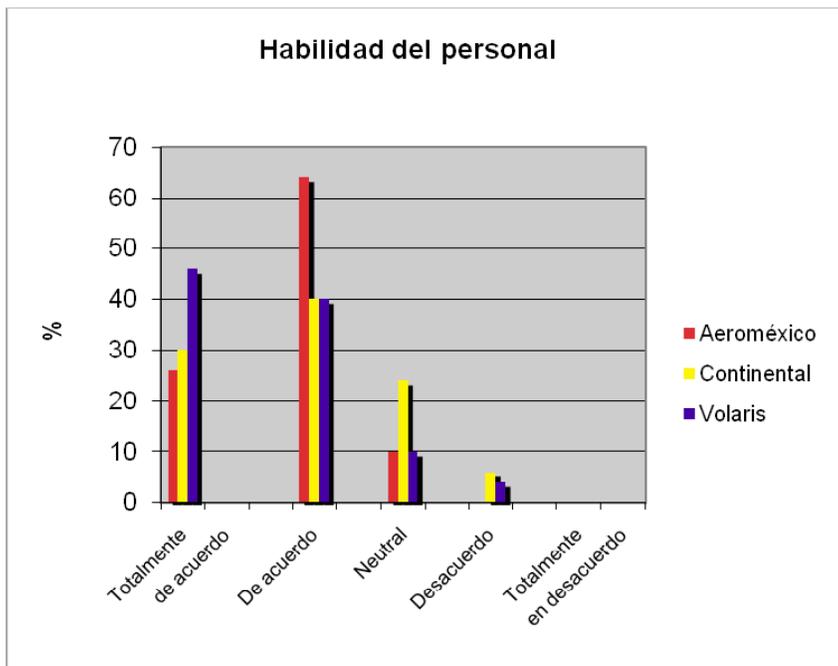


Figura 4.9 La habilidad del personal para brindar un mejor servicio a los pasajeros, además de hablar diferentes idiomas.

Como podemos observar en la figura 4.9, 64% de los pasajeros de Aeroméxico manifestó que está de acuerdo en la habilidad del personal para brindar un mejor servicio como hablar otros idiomas, y el 46% de los pasajeros de Volaris esta totalmente de acuerdo, mientras 40% pasajeros de Continental están de acuerdo con el servicio que brindan.

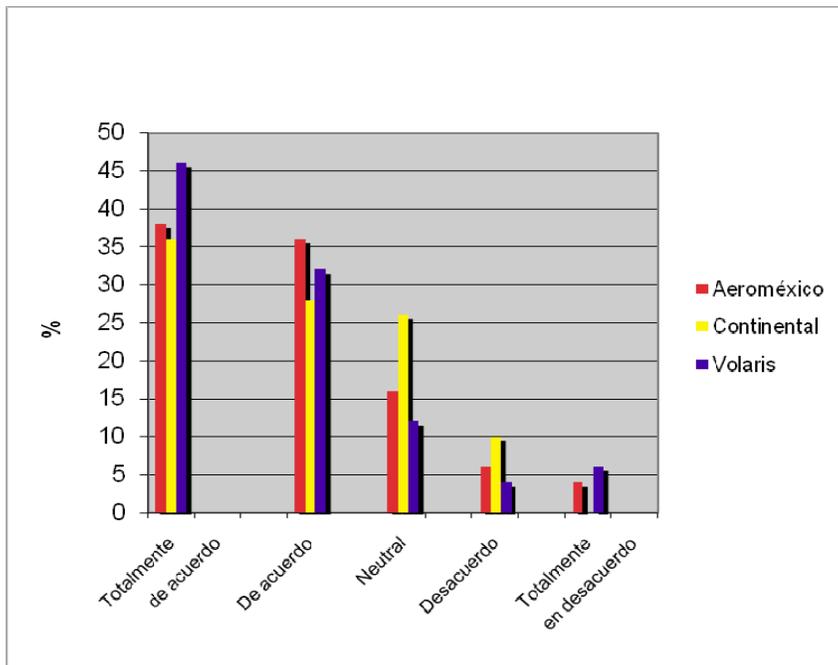


Figura 4.9 Las bebidas y alimentos que le proporcionan durante el vuelo fueron de buena calidad y además suficientes

Al preguntarle a los encuestados sobre las bebidas y alimentos que les ofrecen durante el vuelo, 46% de los viajeros en Volaris manifestaron que están totalmente de acuerdo en que sean de buena calidad y suficientes, 38% de los viajeros en Aeroméxico comentaron igual y 36% de los viajeros en Continental están totalmente de acuerdo.

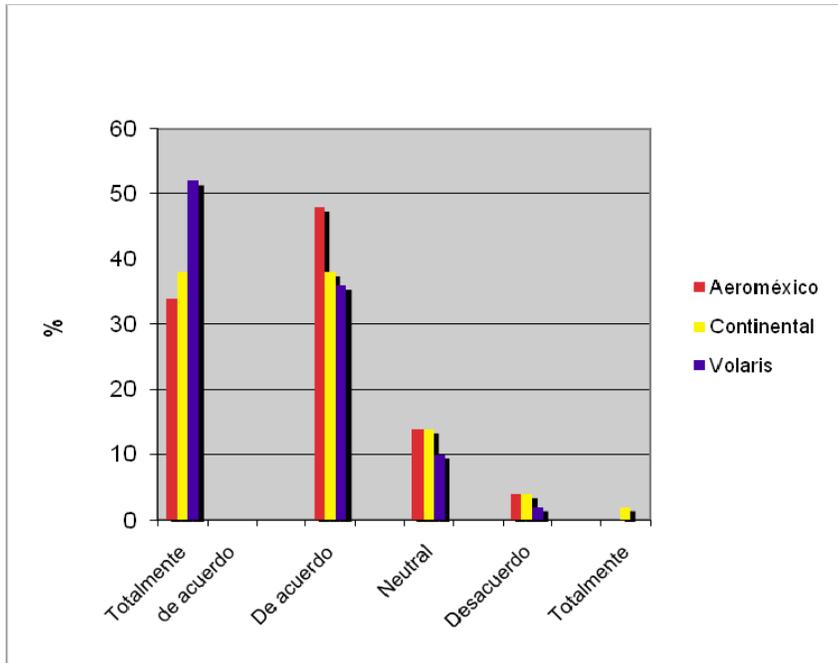


Figura 4.10 Trato amable del personal de la aerolínea.

Como se muestra en la figura 4.10, 52% de los encuestados en Volaris reveló que está totalmente de acuerdo en que el trato sea amable de parte del personal, y 38% de los encuestados en Continental revelan lo mismo mientras que 48% de los encuestados de Aeroméxico están de acuerdo.

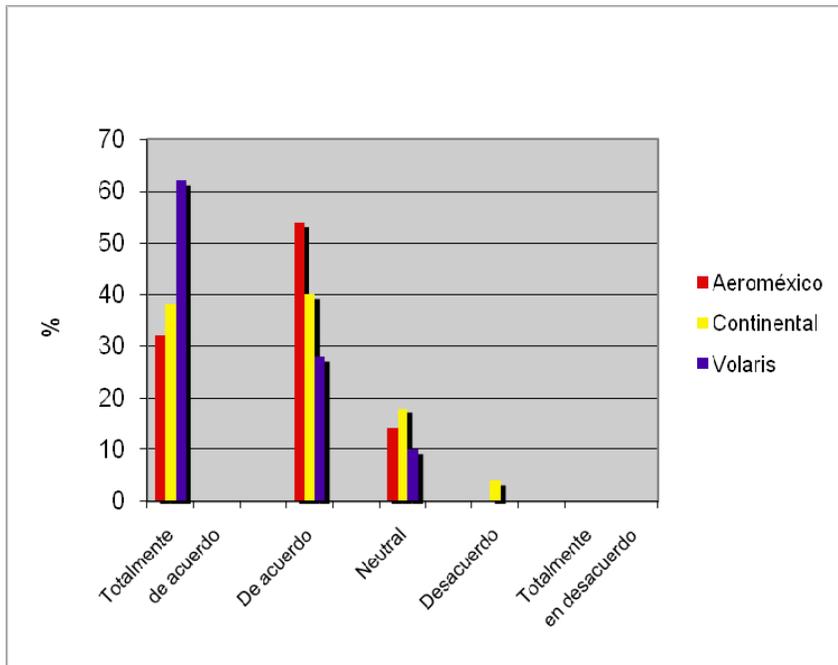


Figura 4.11 La atención personalizada que el servicio de la aerolínea ofrece a los viajeros.

Como se muestra en la figura 4.11 , 62% de los viajeros de Volaris declaró que están totalmente de acuerdo en la atención personalizada que ofrece a los viajeros, mientras que 54% de los viajeros en Aeroméxico declaró que está de acuerdo y 40% de los viajeros en Continental también están de acuerdo.

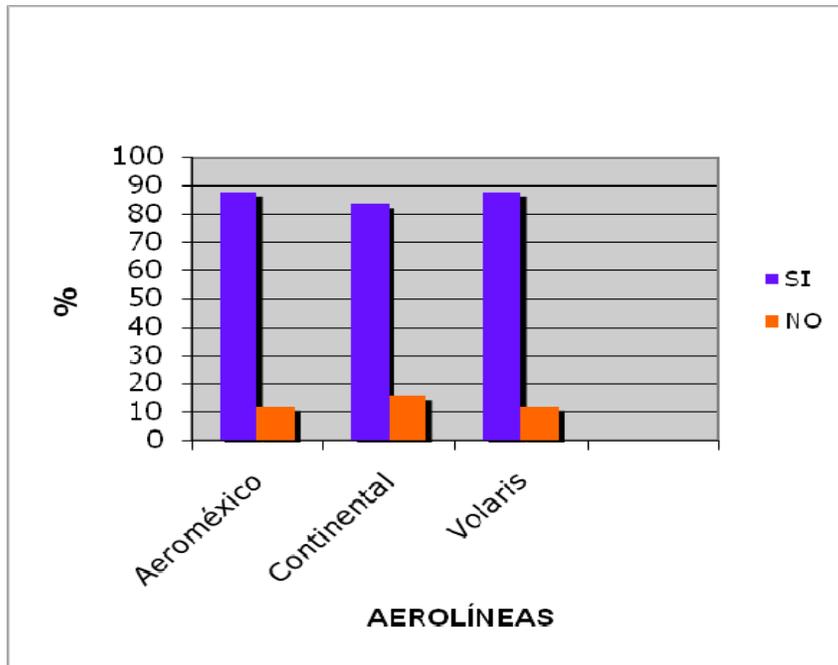


Figura 4.12 Recomendación del servicio de aerolínea.

Como se muestra en la figura 4.12, la mayoría de los pasajeros de las 3 aerolíneas sí recomendaría el servicio de aerolínea que utilizó mostrando que 88% de los pasajeros que utilizaron Aeroméxico, 88% que utilizaron Volaris y 84% que utilizaron Continental contestaron que sí.

4.4 Otras rutas

Al preguntarle a los encuestados, como usuarios de los servicios del Aeropuerto, que otras rutas les gustaría que salieran o llegaran a éste Aeropuerto. Contestaron lo siguiente:

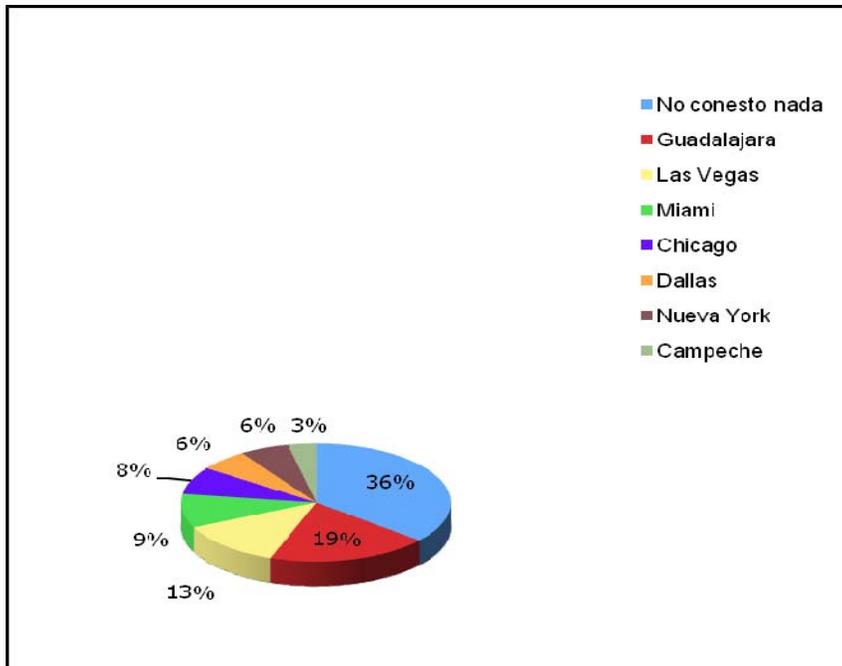


Figura 4.12 Otras rutas.

Como podemos observar el 36% de los viajeros no contestó nada acerca de solicitar nuevas rutas, 19% mencionó a Guadalajara como nueva ruta para este Aeropuerto, 13% sugirió Las Vegas y 9% Miami, así como 8% de los viajeros opinaron a Chicago como nueva ruta.