

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se mencionan las conclusiones obtenidas al analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los viajeros del Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán, para poder alcanzar el objetivo general y comprobar los objetivos específicos; así mismo se presentan algunas recomendaciones para estudios futuros.

5.1 Conclusiones

Como se puede observar en el capítulo IV, se indica una comparación del nivel de calidad en el servicio que ofrecen las 3 aerolíneas Aeroméxico, Continental y Volaris, demostrando que la percepción de la calidad del servicio es muy buena.

También se pudo observar que algunos encuestados no contestaron ciertas preguntas por qué no disponían de tiempo. En las primeras preguntas se inició con los datos demográficos de los viajeros encuestados y se concluye que un 31% estaban en el rango de edad de 41 a 50 años de edad, la cual se refiere a gente que principalmente viajan por negocios y placer, así como amas de casa y estudiantes son los mayores usuarios de estos servicios.

Por medio de esta investigación se pudo observar que personas que viajaban en Continental estuvieron de acuerdo en que su registro de check-in fue muy rápido mientras que en Aeroméxico opinaron que fue un poco tardado.

Así mismo se puede concluir que en Volaris los viajeros opinaron que la aeronave cuenta con espacios amplios entre asientos, pero en Aeroméxico no estaban de acuerdo con esta afirmación, ya que mucho comentaron que los asientos son muy pequeños e incómodos y no hay espacio suficiente y sus vuelos suelen ser largos.

Por otro lado también se puede concluir que la habilidad del personal para brindar un mejor servicio y hablar diferentes idiomas, la mayoría de los viajeros de Aeroméxico opinaron que están de acuerdo pero en Continental, en el cuál a veces viajan más extranjeros, opinaron que el personal debería de hablar otros idiomas para que tengan un mejor servicio durante el vuelo y puedan comunicarse con los viajeros.

En general, de acuerdo a las bebidas y alimentos que proporcionan durante el vuelo, las personas que viajaron en Volaris están de acuerdo ya que son vuelos nacionales cortos y te dan un snack, pero los viajeros de Continental si comentaron que aunque sean vuelos más largos, los alimentos y bebidas no les satisfacían totalmente.

También se puede concluir en referencia a la atención personalizada, que los viajeros de Volaris indicaron que están totalmente de acuerdo que el servicio de la aerolínea la ofrece es de manera personalizada y al igual que en Aeroméxico, siendo el servicio que esperaban.

Referente a al objetivo de comparar la calidad en el servicio de las 3 aerolíneas se puede concluir que 130 encuestados afirman que estas aerolíneas si las recomendarían a otros usuarios, así mismo conocimos las expectativas de los viajeros por medio de las respuestas de las encuestas.

5.2 Recomendaciones

Se considera relevante que los viajeros mencionaron otras rutas alternas que les gustaría que salieran del Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán, como ya se mencionó el 36% de los encuestados no contestó nada pero el 19% opinó que Guadalajara sería una buena ruta, también mencionaron Las Vegas y Miami, como lugares para ir a vacacionar.

Cabe mencionar que dentro los vuelos internacionales algunos son con fines de vacacionar como lo serían Miami y Las Vegas, pero hay otras rutas que se ocuparían para fines de negocios como serían Chicago o para hacer otras conexiones para vuelos internacionales. También consideraron a Chicago, Dallas y Nueva York, como sugerencias para nuevas rutas y también para realizar conexiones con otros vuelos. Se recomienda tomar en cuenta estas rutas, ya que sería más económico salir del AIHS, en vez de ir a la Ciudad de México a tomar un vuelo en conexión para poder viajar directamente al destino deseado sin olvidar que las tarifas aéreas, deberán tener menor diferencia en cuanto al costo comparándolo con las salidas desde el Distrito Federal.

Como dato relevante, Mexicana Link se unirá al Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán, el cuál ofrecerá 2 salidas diarias a Guadalajara por demanda de parte de los viajeros. Y en junio del 2009 se está programando adicionar un nuevo vuelo diario a Monterrey.

Por último se recomienda, haciendo hincapié en uno de los puntos más mencionado por los viajeros, que los alimentos y las bebidas que se proporcionan durante el vuelo deberían ser de mejor calidad y mejorar el tamaño de las porciones para poder mejorar la calidad en el servicio y así cumplir con las expectativas de los viajeros.