

## ÍNDICE

### **Capítulo I INTRODUCCIÓN**

1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Objetivo general.....	3
1.3 Objetivo específico.....	3
1.4 Justificación.....	4
1.5 Alcances y limitaciones .....	5

### **Capítulo II MARCO TEÓRICO**

2.1 Historia de la transportación aérea.....	6
2.2 Historia de la transportación aérea en México.....	10
2.3 Aeropuertos en México.....	14
2.4Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán.....	16
2.5Aerolíneas en Puebla: comunes y de bajo costo.....	18
2.5.1Aeroméxico.....	19
2.5.2Volaris.....	22
2.5.3 Continental Airlines.....	23
2.6Calidad.....	24
2.7 Calidad en el servicio.....	25

### **Capítulo III METODOLOGÍA**

3.1 Introducción.....	30
3.2 Tipo de investigación.....	30

3.3 Sujeto de estudio.....	31
3.4 Población y tamaño de la muestra.....	31
3.5 Instrumento.....	32

## **Capítulo IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Introducción.....	34
4.2 Datos demográficos.....	35
4.3 Resultados.....	38

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	51
5.2 Recomendaciones.....	54

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Bibliografías.....	56
--------------------	----

---

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

### TABLAS

4.1 Aerolíneas.....	35
4.2 Edad.....	37

### FIGURAS

4.1 Ocupación.....	36
4.2 El servicio de aerolínea fue fácil y rápido su registro (check-in).....	38
4.3 El servicio de la aerolínea la llegada o salida fue puntual.....	39
4.4 La aeronave cuenta con espacios amplios entre asientos.....	40
4.5 Las instalaciones físicas en el avión son adecuadas.....	41
4.6 El personal del mostrador es agradable al llegar atenderlo a usted..	42
4.7 Durante el vuelo, este cumple con lo que promete en cuanto a servicio como para afirmar que es un “viaje placentero”.....	43
4.8 Las aeromozas le indican las medidas de seguridad correspondientes en el vuelo.....	44
4.9 La habilidad del personal para brindar un mejor servicio a los pasajeros, además de hablar diferentes idiomas.....	45
4.10 Las bebidas y alimentos que le proporcionan durante el vuelo fueron de buena calidad y además suficientes.....	46
4.11 Trato amable del personal de la aerolínea.....	47
4.12 La atención personalizada, que el servicio de la aerolínea ofrece a los viajeros.....	48

4.13 Recomendación del servicio de aerolínea.....	49
4.14 Otras rutas.....	50

## **ANEXO**

1. Encuesta