

ANEXOS



# ANEXO 2 GRÁFICAS

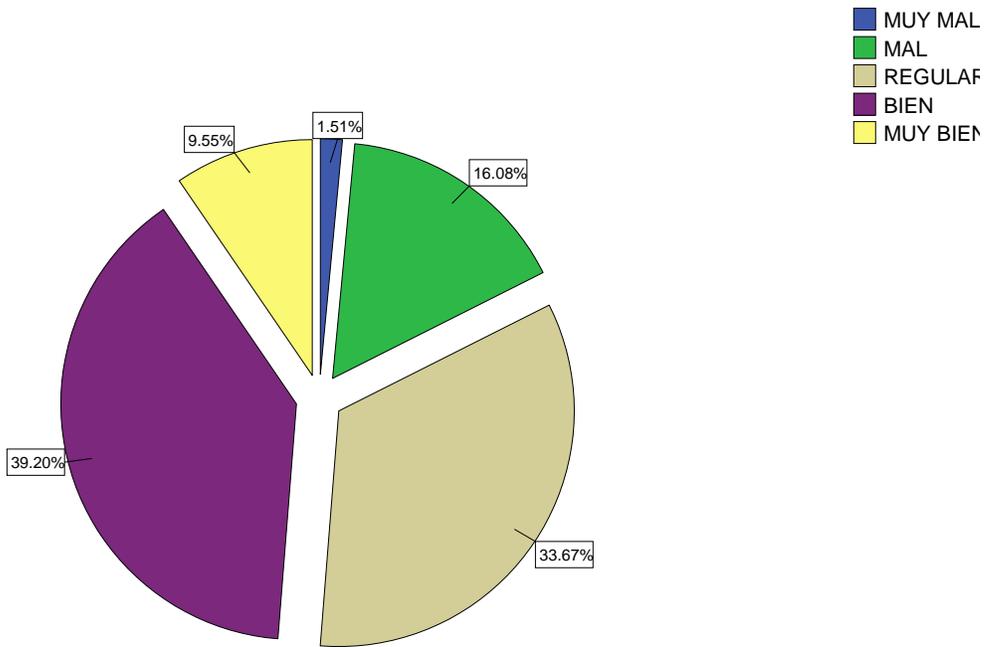
# CONFIANZA

\*Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa

### 10.- Confianza que le inspira el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	3	1.5	1.5	1.5
	MAL	32	16.1	16.1	17.6
	REGULAR	67	33.7	33.7	51.3
	BIEN	78	39.2	39.2	90.5
	MUY BIEN	19	9.5	9.5	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

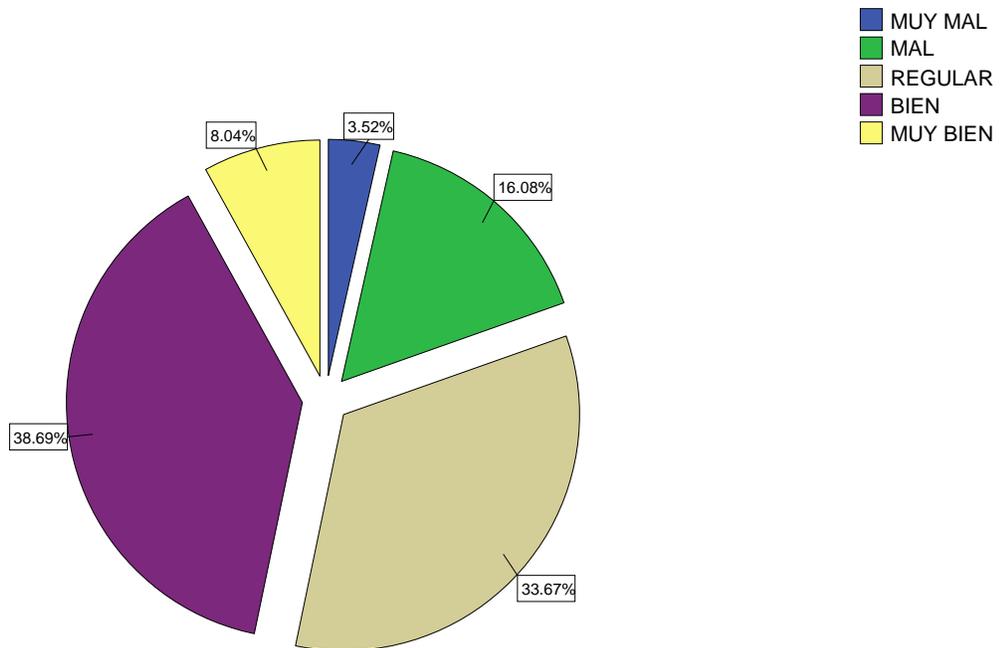
MEDIA 3.3920  
MODA 4.00



### 14.-El trato hacia usted por parte del personal que le atendió

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	7	3.5	3.5	3.5
	MAL	32	16.1	16.1	19.6
	REGULAR	67	33.7	33.7	53.3
	BIEN	77	38.7	38.7	92.0
	MUY BIEN	16	8.0	8.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.3166  
MODA 4.00

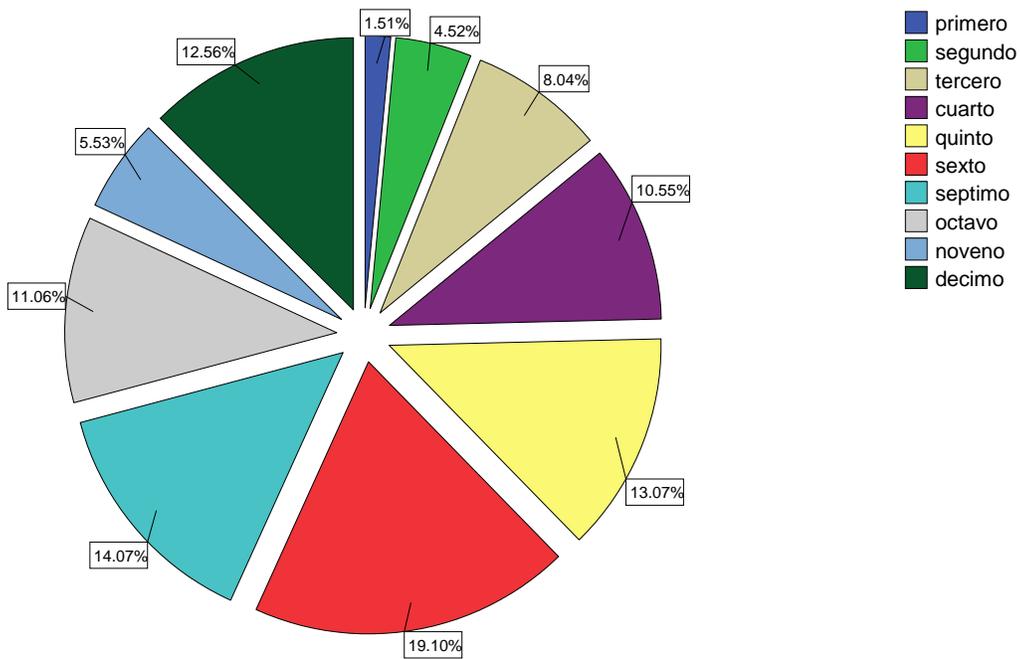


**Del 1 al 10 marque que es mas importante para usted (cortesía)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	3	1.5	1.5	1.5
	segundo	9	4.5	4.5	6.0
	tercero	16	8.0	8.0	14.1
	cuarto	21	10.6	10.6	24.6
	quinto	26	13.1	13.1	37.7
	sexto	38	19.1	19.1	56.8
	séptimo	28	14.1	14.1	70.9
	octavo	22	11.1	11.1	81.9
	noveno	11	5.5	5.5	87.4
	decimo	25	12.6	12.6	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
6.1910

MODA  
6.00



# RESPONSABILIDAD

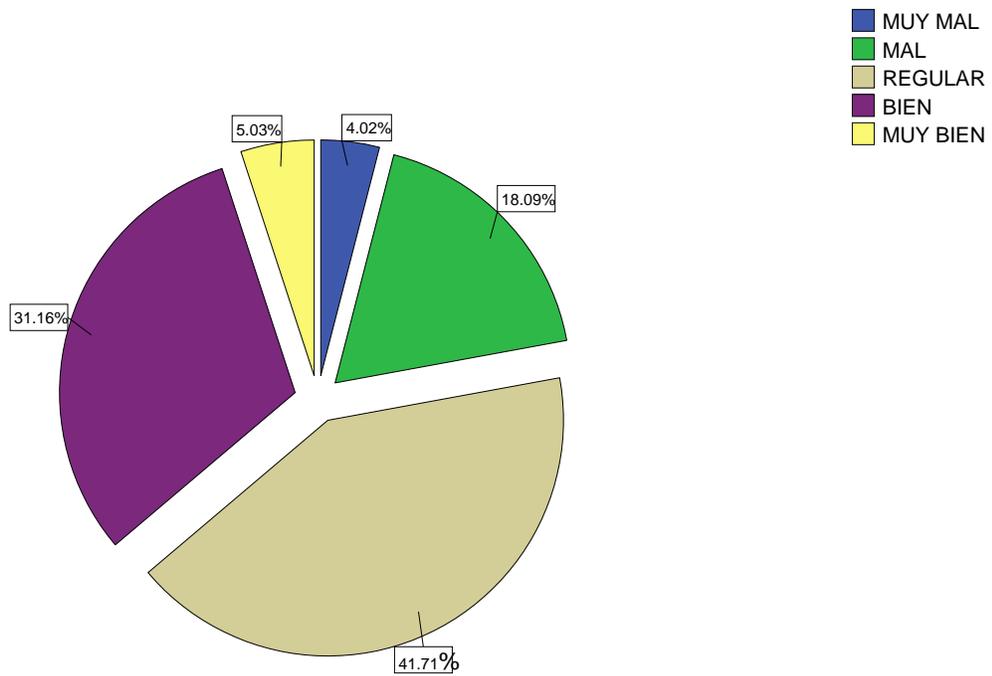
Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.

## 2. Disponibilidad para atenderlo por parte del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	8	4.0	4.0	4.0
	MAL	36	18.1	18.1	22.1
	REGULAR	83	41.7	41.7	63.8
	BIEN	62	31.2	31.2	95.0
	MUY BIEN	10	5.0	5.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.1508

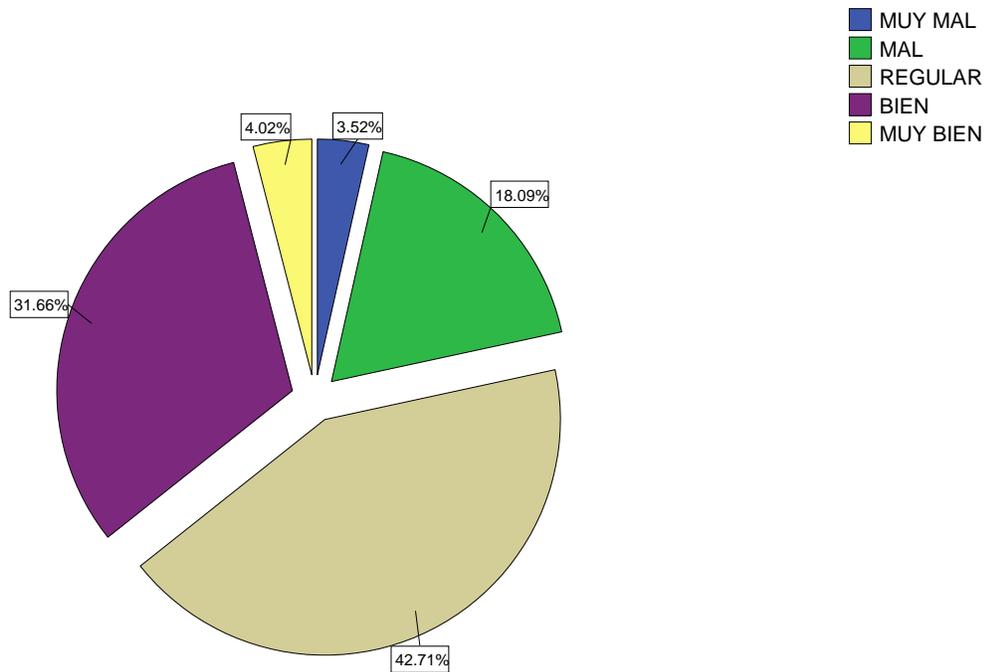
MODA 3.00



### 3.- Tiempo de espera para ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	7	3.5	3.5	3.5
	MAL	36	18.1	18.1	21.6
	REGULAR	85	42.7	42.7	64.3
	BIEN	63	31.7	31.7	96.0
	MUY BIEN	8	4.0	4.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

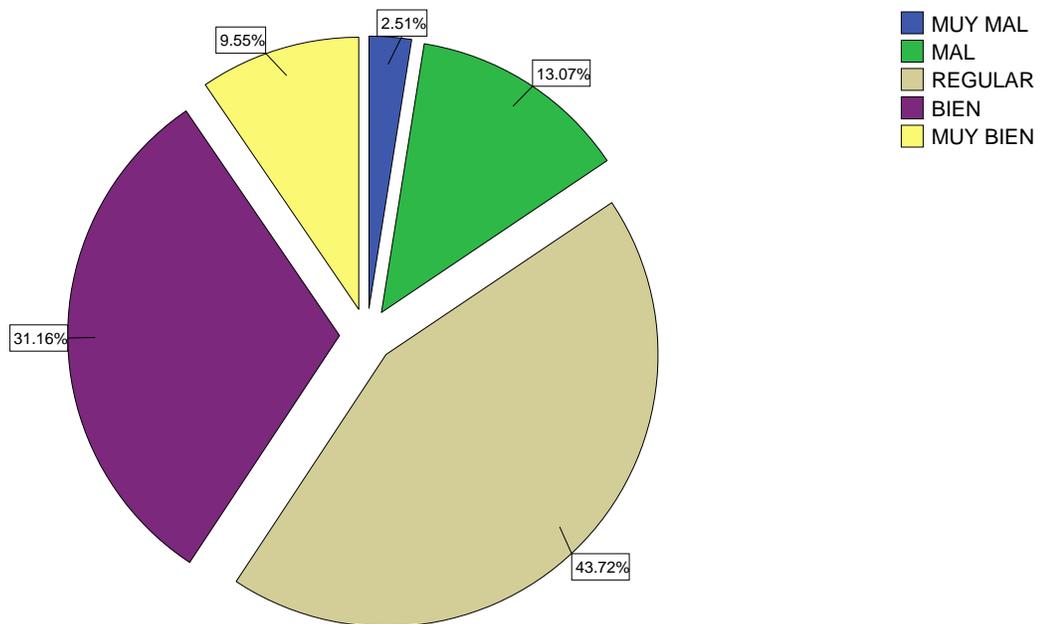
MEDIA 3.1457  
MODA 3.00



## 7.-La resolución de necesidades o problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	5	2.5	2.5	2.5
	MAL	26	13.1	13.1	15.6
	REGULAR	87	43.7	43.7	59.3
	BIEN	62	31.2	31.2	90.5
	MUY BIEN	19	9.5	9.5	100.0
	Total		199	100.0	100.0

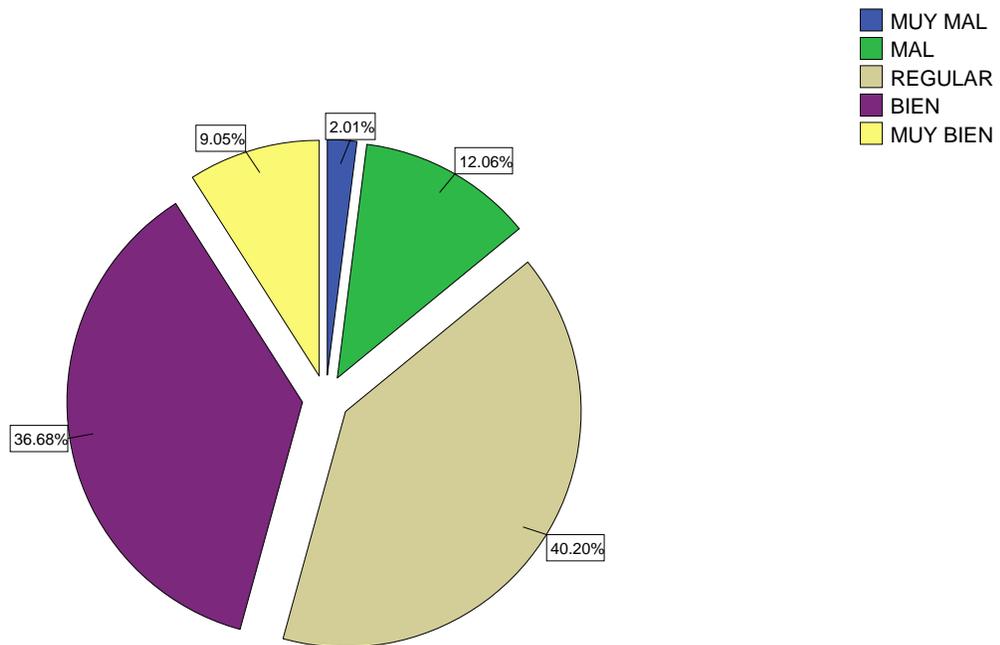
MEDIA 3.3216  
MODA 3.00



### 9.- Servicio especial (p.eje. Silla de ruedas, menores sin acompañante, etc)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	4	2.0	2.0	2.0
	MAL	24	12.1	12.1	14.1
	REGULAR	80	40.2	40.2	54.3
	BIEN	73	36.7	36.7	91.0
	MUY BIEN	18	9.0	9.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.3869  
MODA 3.00

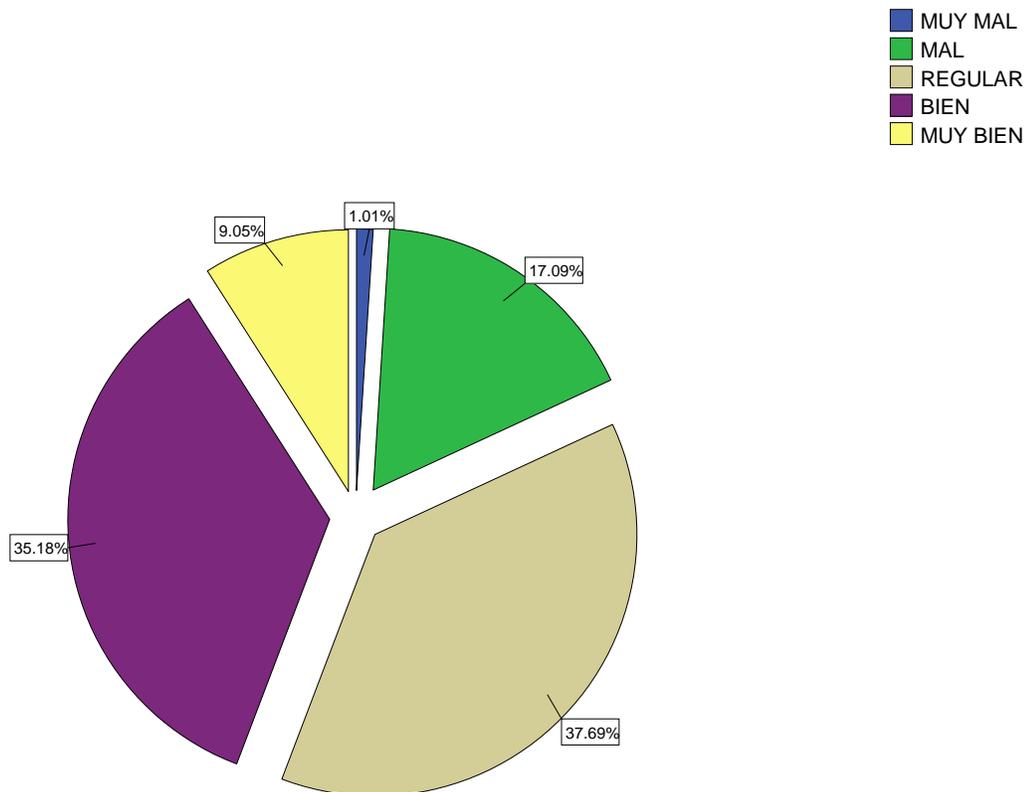


## 12.-La puntualidad con la que opera la aerolínea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	2	1.0	1.0	1.0
	MAL	34	17.1	17.1	18.1
	REGULAR	75	37.7	37.7	55.8
	BIEN	70	35.2	35.2	91.0
	MUY BIEN	18	9.0	9.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.3417

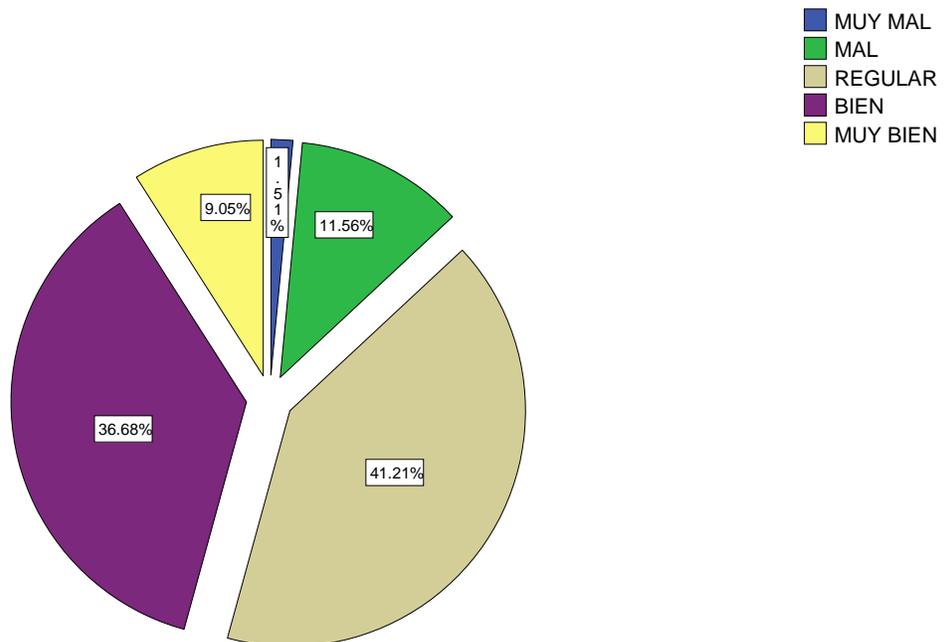
MODA 3.00



### 13.-Tiempo de respuesta en cuanto a un problema o aclaración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	3	1.5	1.5	1.5
	MAL	23	11.6	11.6	13.1
	REGULAR	82	41.2	41.2	54.3
	BIEN	73	36.7	36.7	91.0
	MUY BIEN	18	9.0	9.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

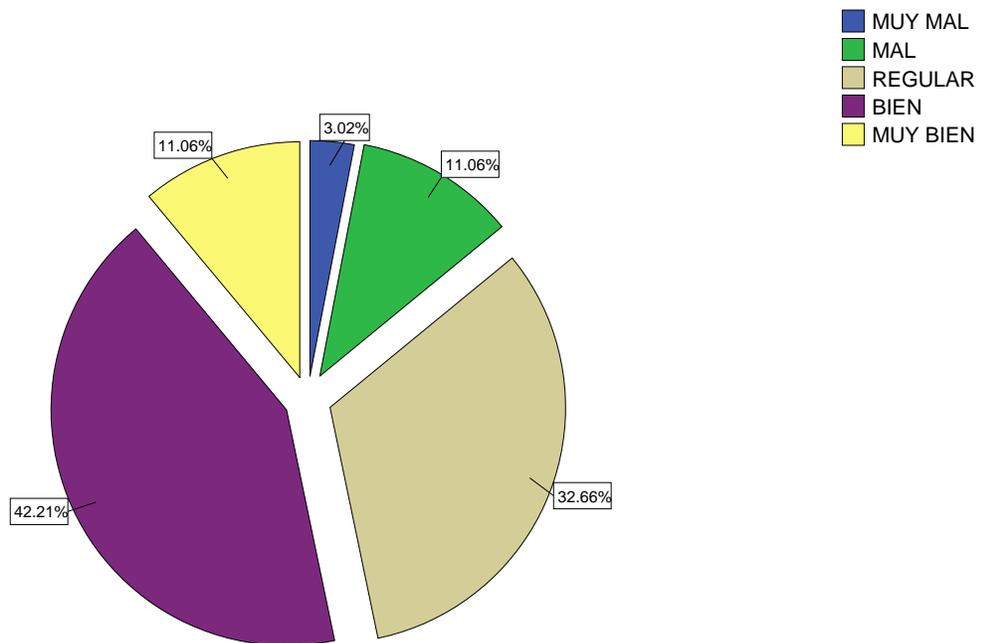
MEDIA 3.4020  
MODA 3.00



## 22.-Como considera la atención que se le otorga a los pasajeros VIP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	6	3.0	3.0	3.0
	MAL	22	11.1	11.1	14.1
	REGULAR	65	32.7	32.7	46.7
	BIEN	84	42.2	42.2	88.9
	MUY BIEN	22	11.1	11.1	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

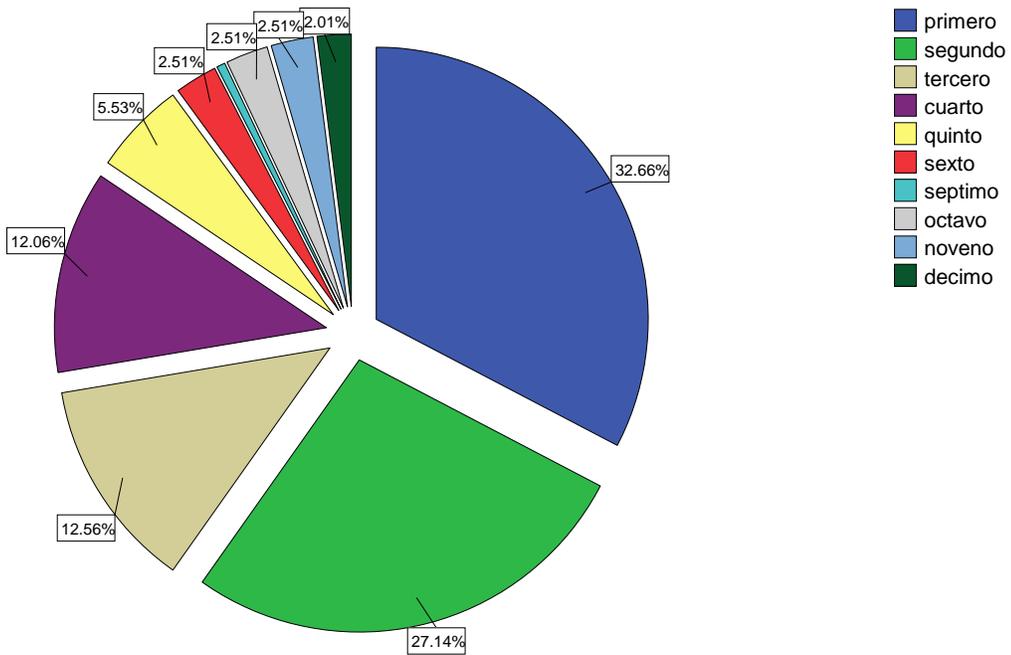
MEDIA 3.4724  
MODA 4.00



**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (rapidez)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	65	32.7	32.7	32.7
	segundo	54	27.1	27.1	59.8
	tercero	25	12.6	12.6	72.4
	cuarto	24	12.1	12.1	84.4
	quinto	11	5.5	5.5	89.9
	sexto	5	2.5	2.5	92.5
	séptimo	1	.5	.5	93.0
	octavo	5	2.5	2.5	95.5
	noveno	5	2.5	2.5	98.0
	decimo	4	2.0	2.0	100.0
	Total		199	100.0	100.0

MEDIA  
2.8191  
MODA  
1.00

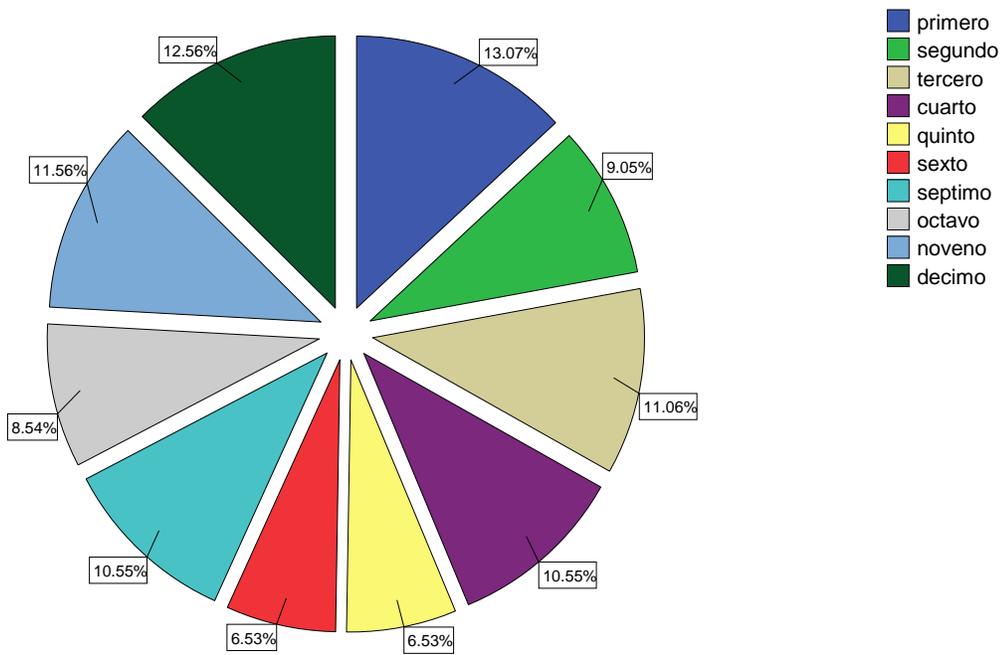


**Del 1 al 10 marque que es mas importante para usted (satisfacción de servicio)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos primero	26	13.1	13.1	13.1
segundo	18	9.0	9.0	22.1
tercero	22	11.1	11.1	33.2
cuarto	21	10.6	10.6	43.7
quinto	13	6.5	6.5	50.3
sexto	13	6.5	6.5	56.8
séptimo	21	10.6	10.6	67.3
octavo	17	8.5	8.5	75.9
noveno	23	11.6	11.6	87.4
decimo	25	12.6	12.6	100.0
Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
5.5025

MODA  
1.00

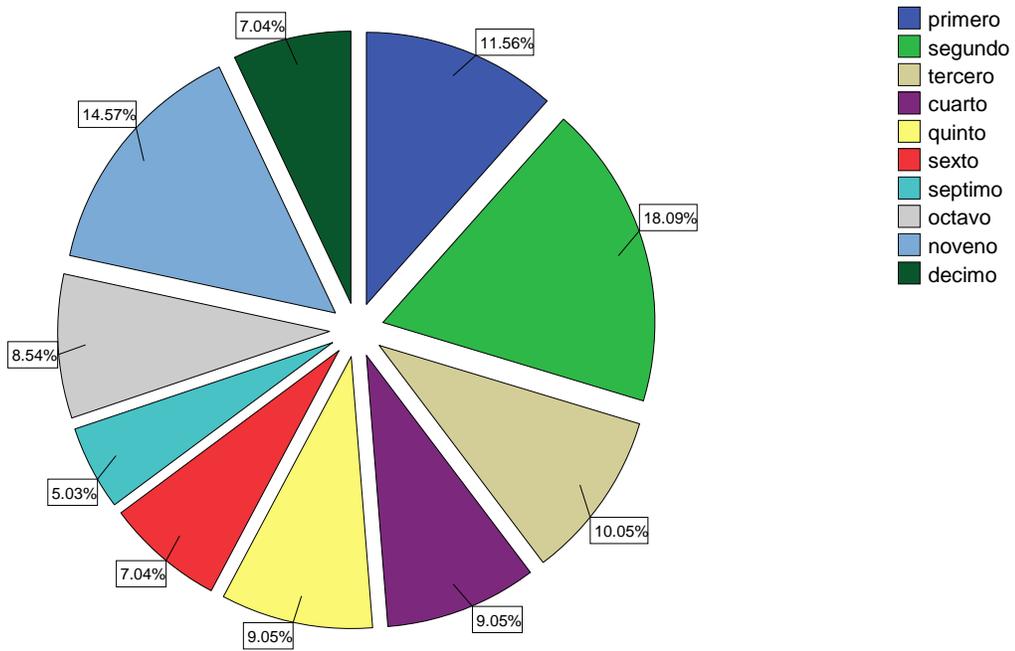


**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (calidad)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	23	11.6	11.6	11.6
	segundo	36	18.1	18.1	29.6
	tercero	20	10.1	10.1	39.7
	cuarto	18	9.0	9.0	48.7
	quinto	18	9.0	9.0	57.8
	sexto	14	7.0	7.0	64.8
	séptimo	10	5.0	5.0	69.8
	octavo	17	8.5	8.5	78.4
	noveno	29	14.6	14.6	93.0
	decimo	14	7.0	7.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
5.0653

MODA  
2.00

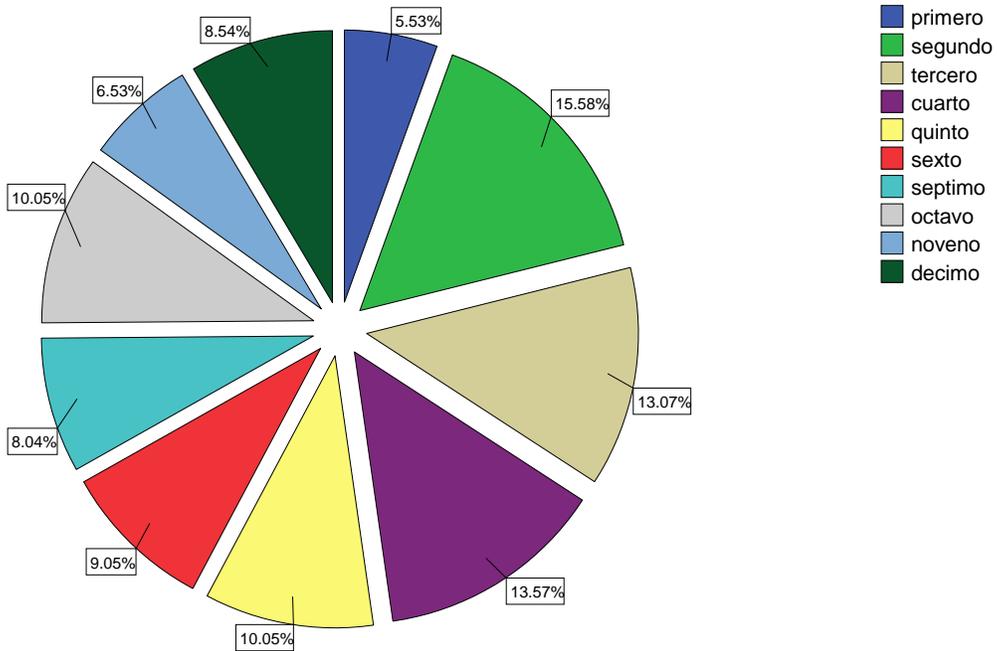


**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (puntualidad)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	11	5.5	5.5	5.5
	segundo	31	15.6	15.6	21.1
	tercero	26	13.1	13.1	34.2
	cuarto	27	13.6	13.6	47.7
	quinto	20	10.1	10.1	57.8
	sexto	18	9.0	9.0	66.8
	séptimo	16	8.0	8.0	74.9
	octavo	20	10.1	10.1	84.9
	noveno	13	6.5	6.5	91.5
	decimo	17	8.5	8.5	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
5.1558

MODA  
2.00



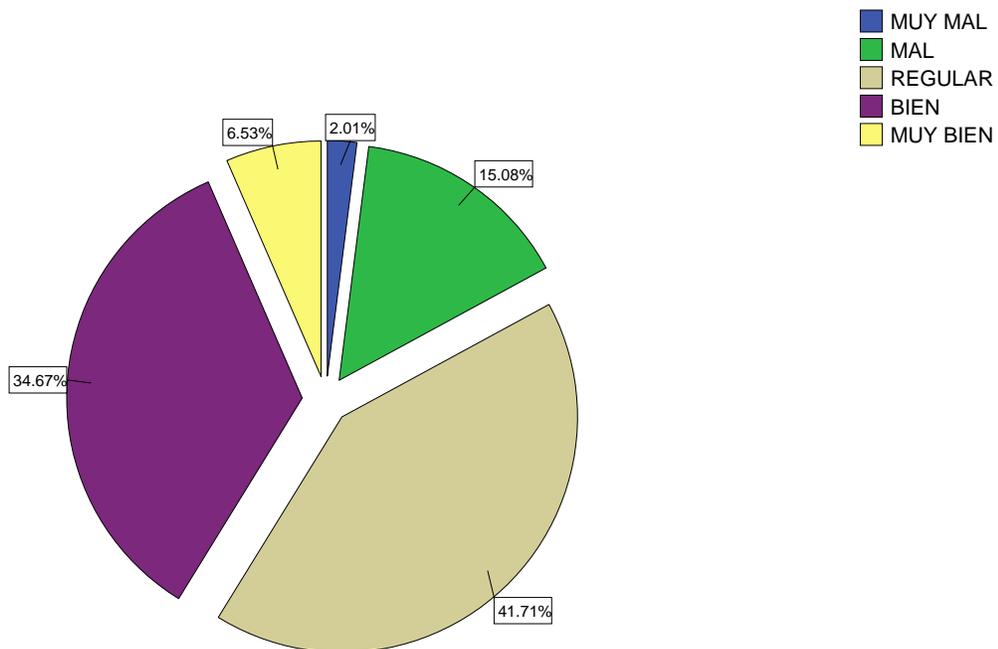
# SEGURIDAD

\*El conocimiento y habilidad de los empleados para inspirar buena fe.

## 6.-La información respecto a los beneficios, promociones y paquetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	4	2.0	2.0	2.0
	MAL	30	15.1	15.1	17.1
	REGULAR	83	41.7	41.7	58.8
	BIEN	69	34.7	34.7	93.5
	MUY BIEN	13	6.5	6.5	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.2864  
MODA 3.00

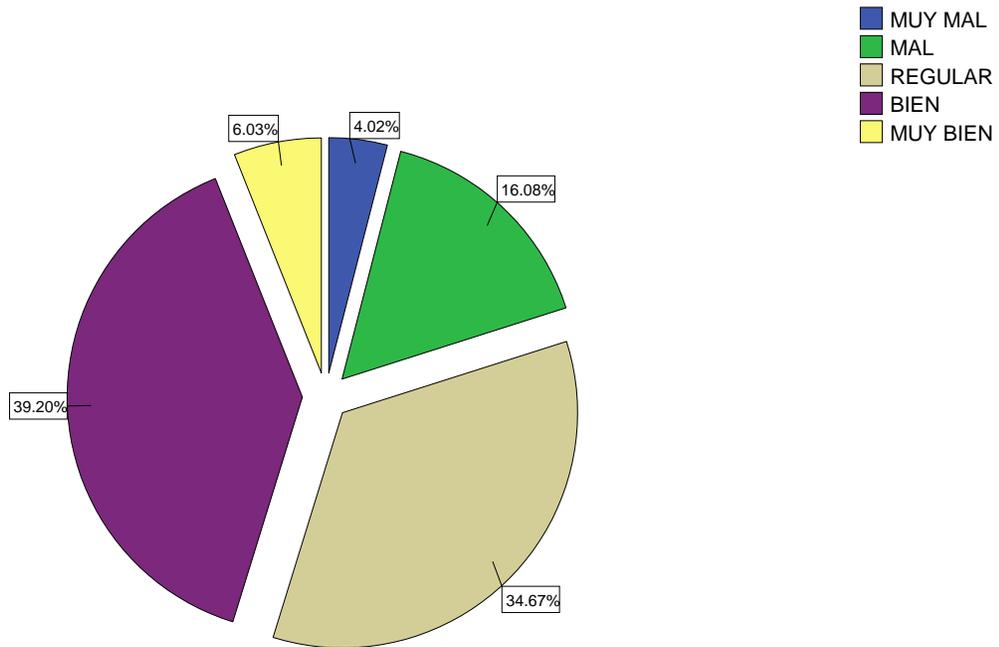


## 8.-La explicación de condiciones y reglas de una tarifa para adquirir un boleto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	8	4.0	4.0	4.0
	MAL	32	16.1	16.1	20.1
	REGULAR	69	34.7	34.7	54.8
	BIEN	78	39.2	39.2	94.0
	MUY BIEN	12	6.0	6.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.2714 MODA 4.00
---------------------------------

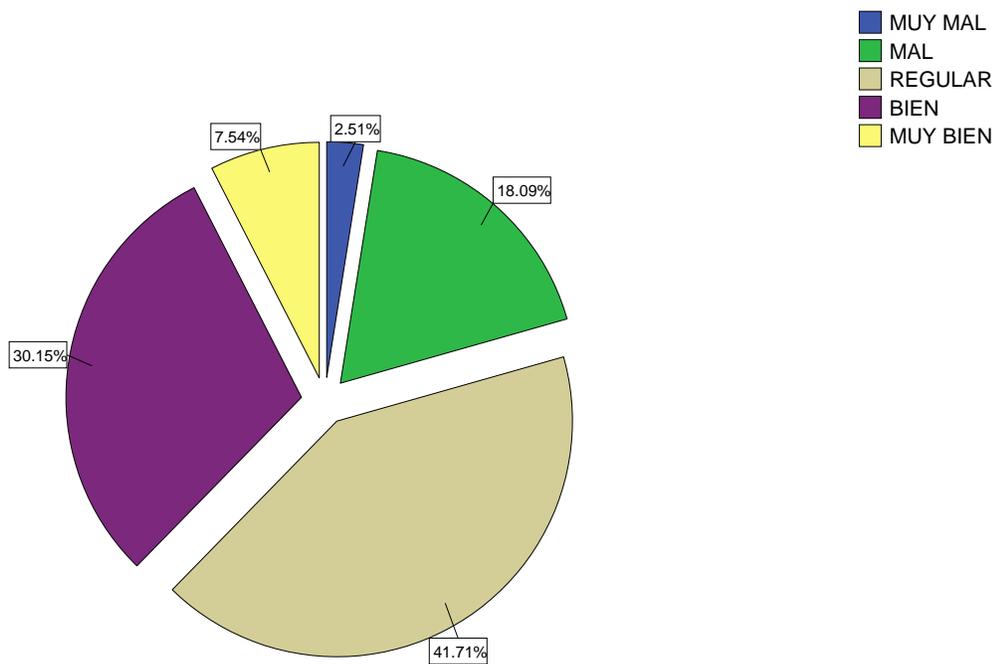


### 15.-Atención en caso de demoras o cancelación de vuelos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	5	2.5	2.5	2.5
	MAL	36	18.1	18.1	20.6
	REGULAR	83	41.7	41.7	62.3
	BIEN	60	30.2	30.2	92.5
	MUY BIEN	15	7.5	7.5	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
3.2211

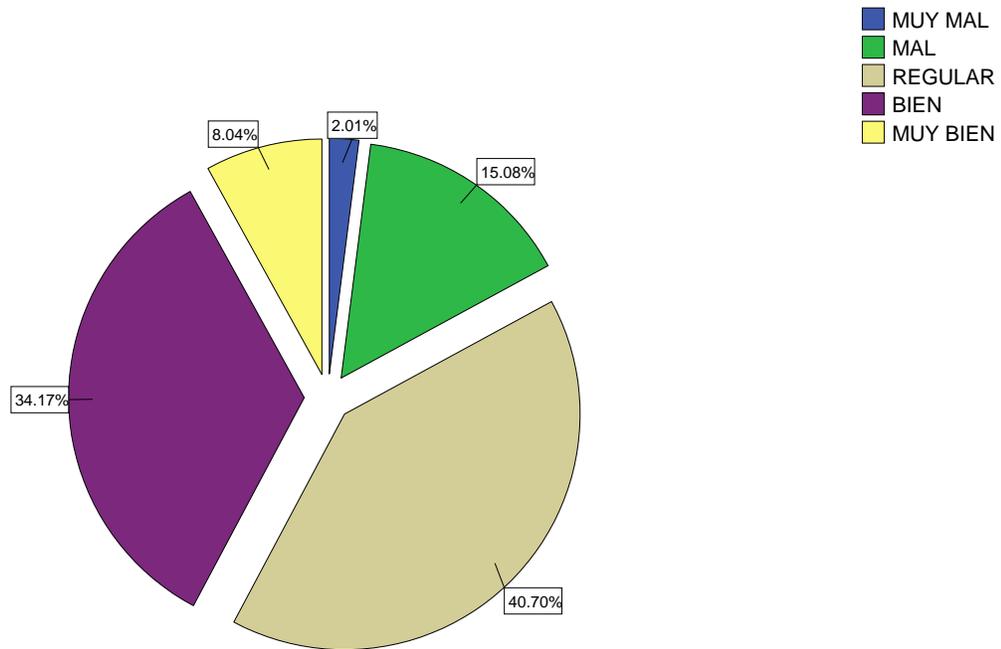
MODA  
3.00



### 16.-La información que se le brinda de acuerdo al equipaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	4	2.0	2.0	2.0
	MAL	30	15.1	15.1	17.1
	REGULAR	81	40.7	40.7	57.8
	BIEN	68	34.2	34.2	92.0
	MUY BIEN	16	8.0	8.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

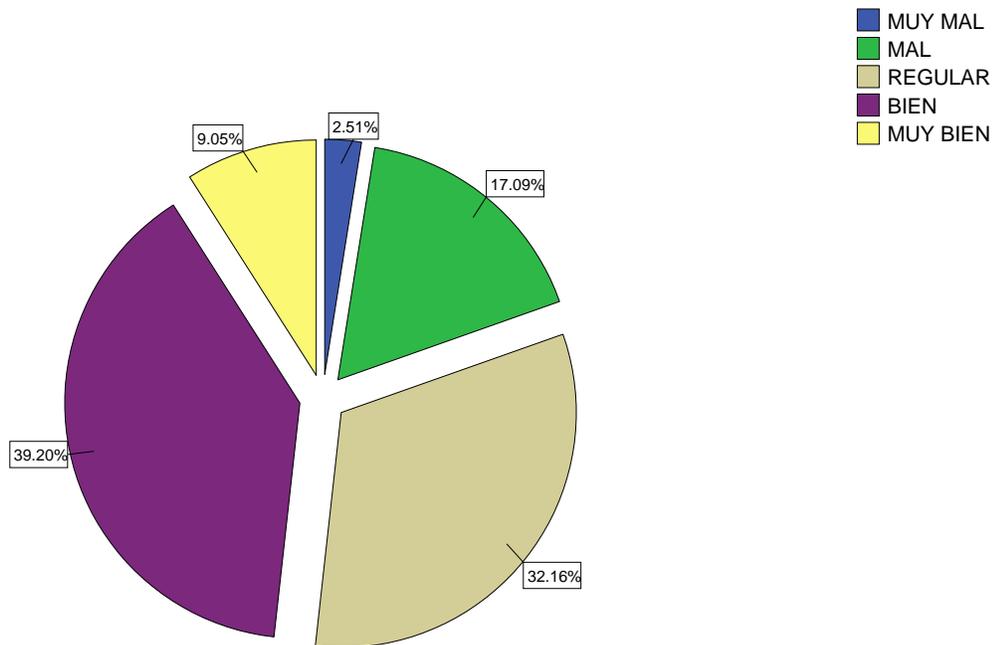
MEDIA 3.3116  
MODA 3.00



## 19.- Asignación de sala de espera o para abordar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	5	2.5	2.5	2.5
	MAL	34	17.1	17.1	19.6
	REGULAR	64	32.2	32.2	51.8
	BIEN	78	39.2	39.2	91.0
	MUY BIEN	18	9.0	9.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

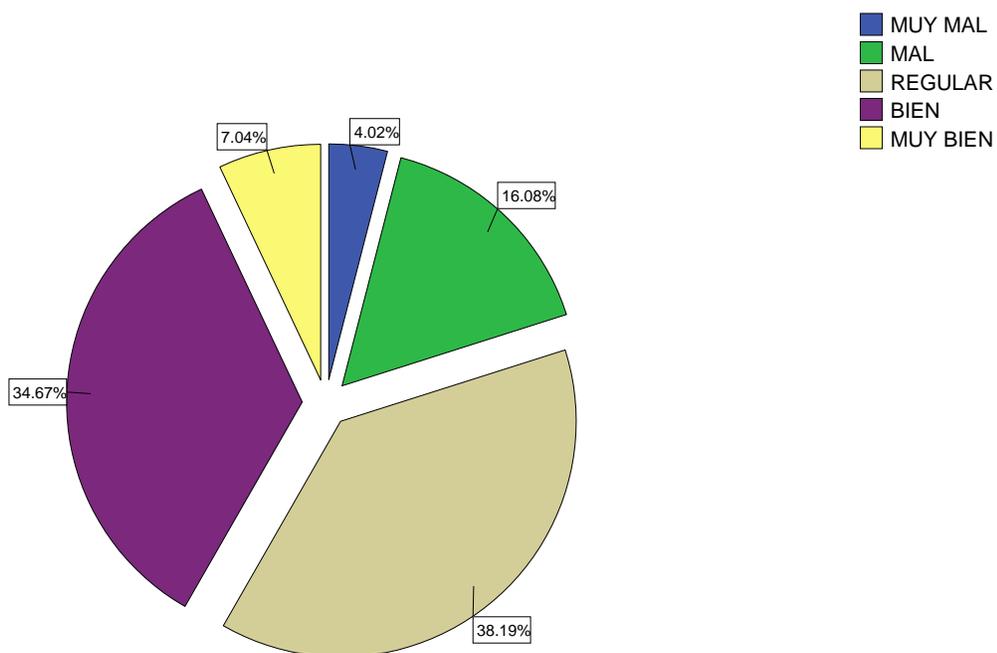
MEDIA 3.3518  
MODA 4.00



**20.- Al momento de reclamara equipaje o algún artículo perdido es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	8	4.0	4.0	4.0
	MAL	32	16.1	16.1	20.1
	REGULAR	76	38.2	38.2	58.3
	BIEN	69	34.7	34.7	93.0
	MUY BIEN	14	7.0	7.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.2462  
MODA 3.00

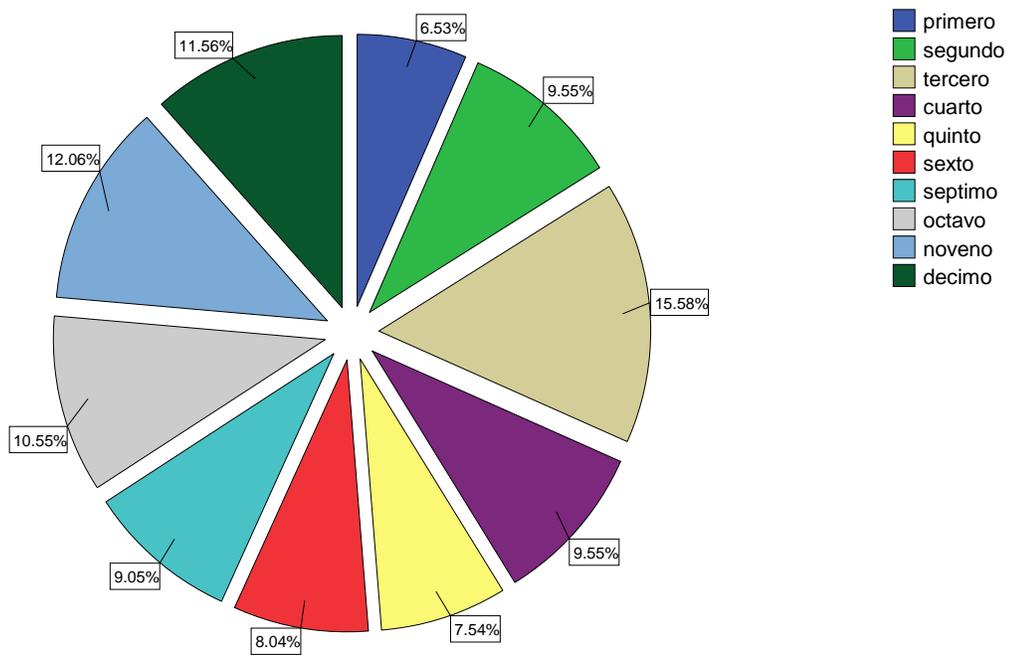


**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (eficiencia)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos primero	13	6.5	6.5	6.5
segundo	19	9.5	9.5	16.1
tercero	31	15.6	15.6	31.7
cuarto	19	9.5	9.5	41.2
quinto	15	7.5	7.5	48.7
sexto	16	8.0	8.0	56.8
séptimo	18	9.0	9.0	65.8
octavo	21	10.6	10.6	76.4
noveno	24	12.1	12.1	88.4
decimo	23	11.6	11.6	100.0
Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
5.6834

MODA  
3.00



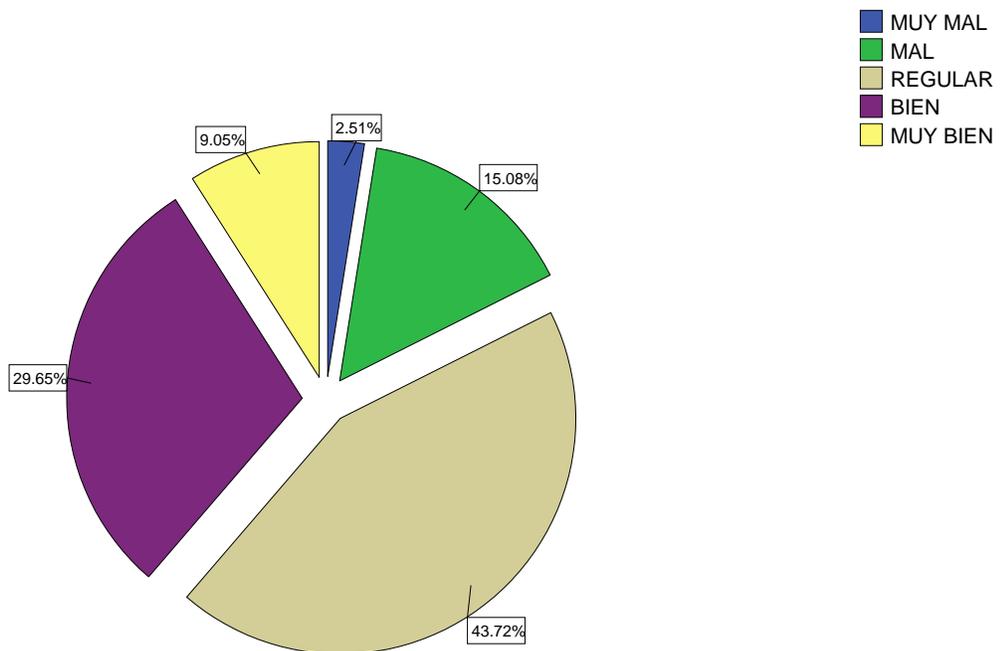
# EMPATÍA

\*Brindar a los clientes atención individual y cuidadosa

## 5.-La capacidad del personal para escuchar y resolver alguna duda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	5	2.5	2.5	2.5
	MAL	30	15.1	15.1	17.6
	REGULAR	87	43.7	43.7	61.3
	BIEN	59	29.6	29.6	91.0
	MUY BIEN	18	9.0	9.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.2764  
MODA 3.00

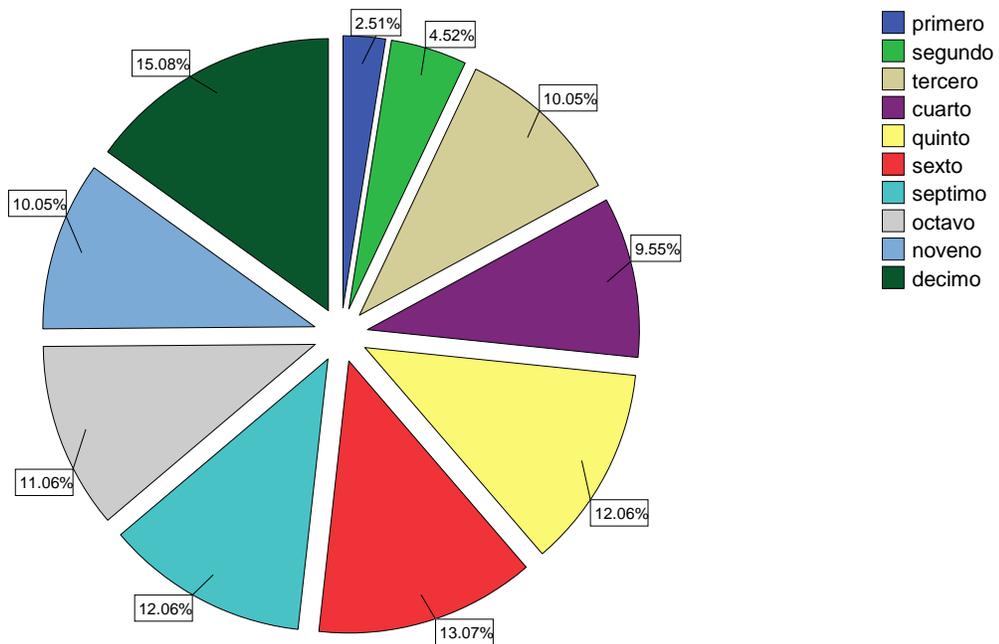


**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (empatía)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	5	2.5	2.5	2.5
	segundo	9	4.5	4.5	7.0
	tercero	20	10.1	10.1	17.1
	cuarto	19	9.5	9.5	26.6
	quinto	24	12.1	12.1	38.7
	sexto	26	13.1	13.1	51.8
	séptimo	24	12.1	12.1	63.8
	octavo	22	11.1	11.1	74.9
	noveno	20	10.1	10.1	84.9
	decimo	30	15.1	15.1	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
6.3266

MODA  
10.00



# TANGIBLES

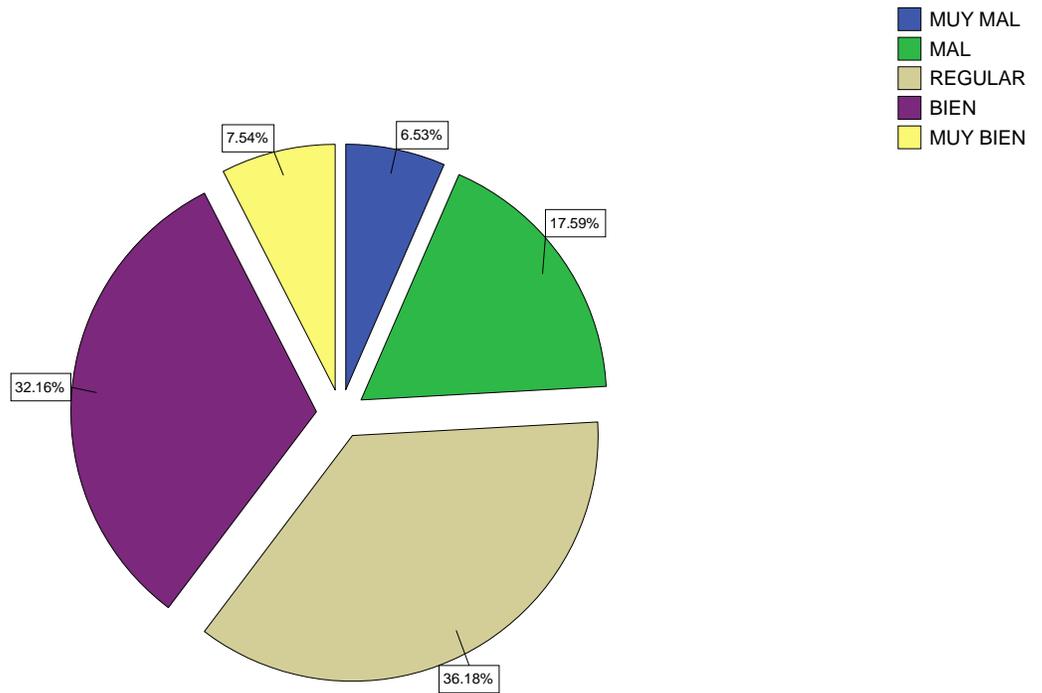
\*La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

## 1. Las instalaciones en cuanto a limpieza y mobiliario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	13	6.5	6.5	6.5
	MAL	35	17.6	17.6	24.1
	REGULAR	72	36.2	36.2	60.3
	BIEN	64	32.2	32.2	92.5
	MUY BIEN	15	7.5	7.5	100.0
	Total		199	100.0	100.0

MEDIA 3.1658

MODA 3.00

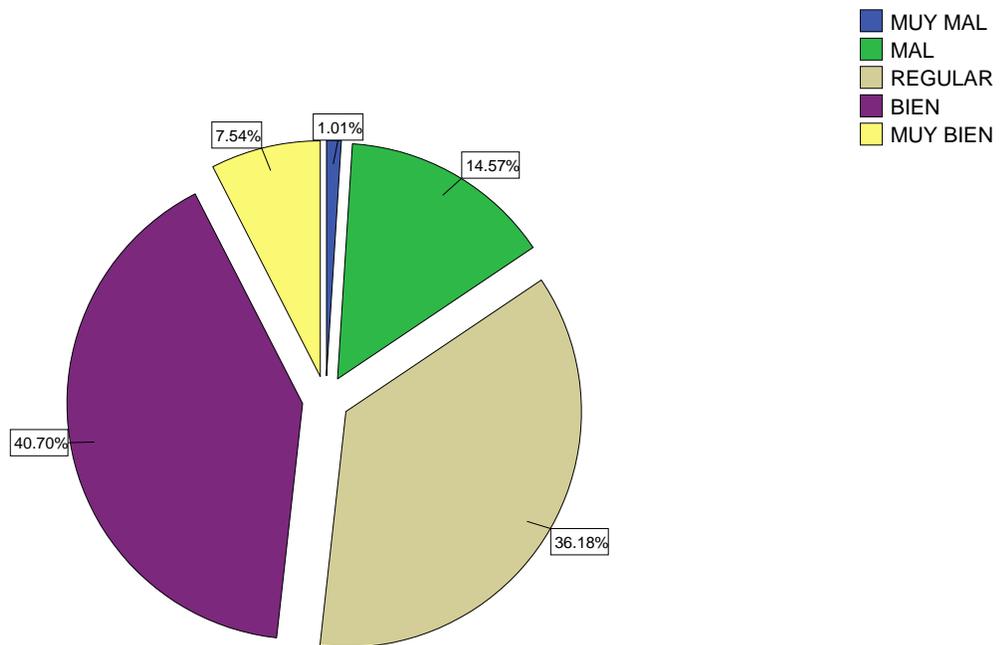


#### 4.-Imagen de los empleados en cuanto higiene y apariencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	2	1.0	1.0	1.0
	MAL	29	14.6	14.6	15.6
	REGULAR	72	36.2	36.2	51.8
	BIEN	81	40.7	40.7	92.5
	MUY BIEN	15	7.5	7.5	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

Media 3.3920

Moda 4.00

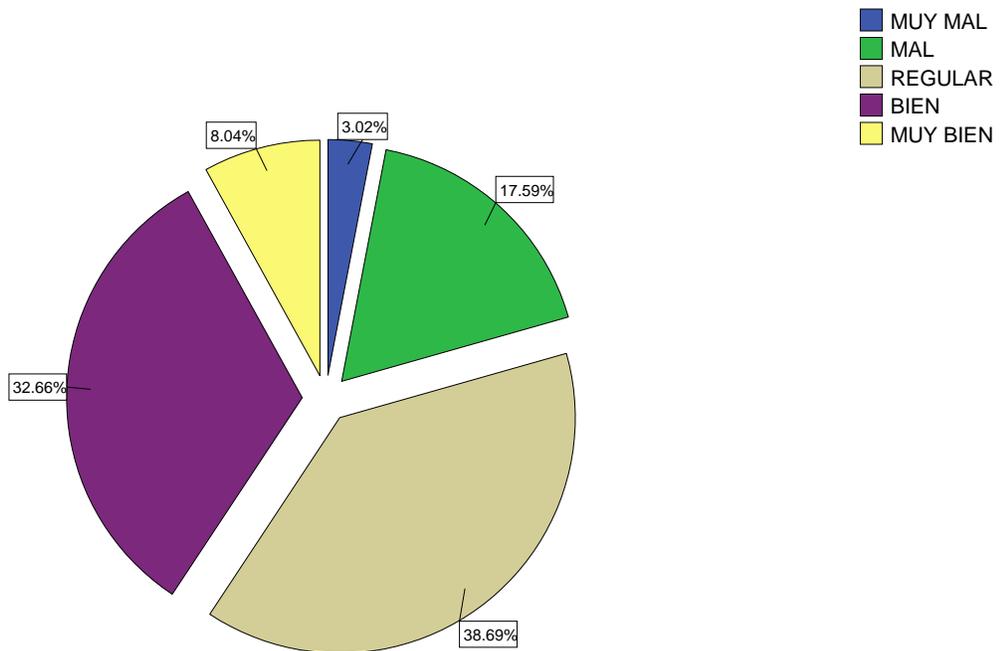


**17.- Los mostradores express son:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	6	3.0	3.0	3.0
	MAL	35	17.6	17.6	20.6
	REGULAR	77	38.7	38.7	59.3
	BIEN	65	32.7	32.7	92.0
	MUY BIEN	16	8.0	8.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.2513
MODA 3.00

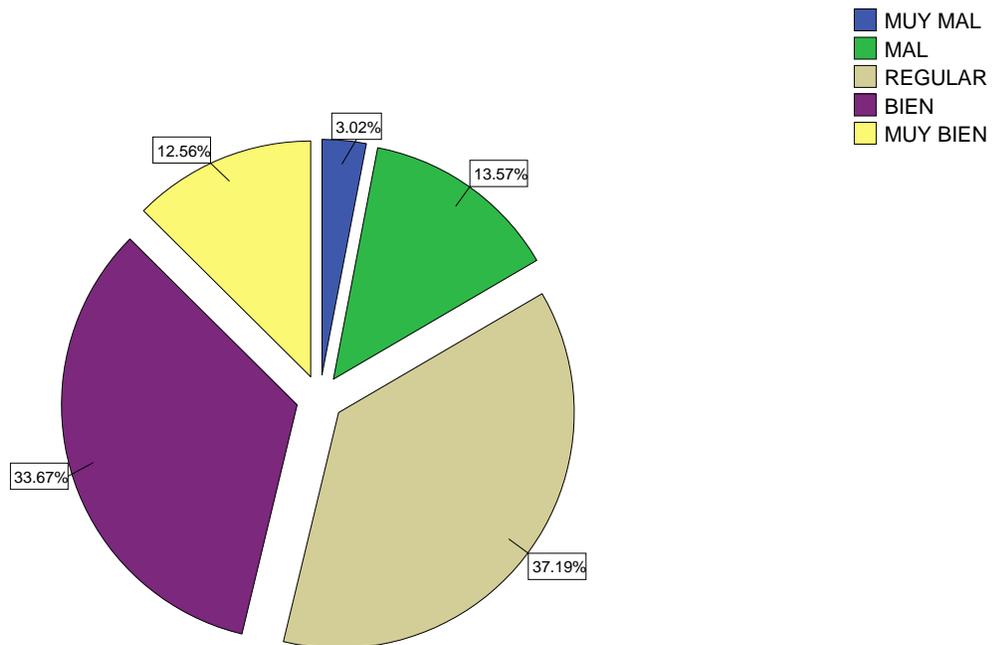


## 18.- La información de los folletos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	6	3.0	3.0	3.0
	MAL	27	13.6	13.6	16.6
	REGULAR	74	37.2	37.2	53.8
	BIEN	67	33.7	33.7	87.4
	MUY BIEN	25	12.6	12.6	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.3920

MODA 3.00

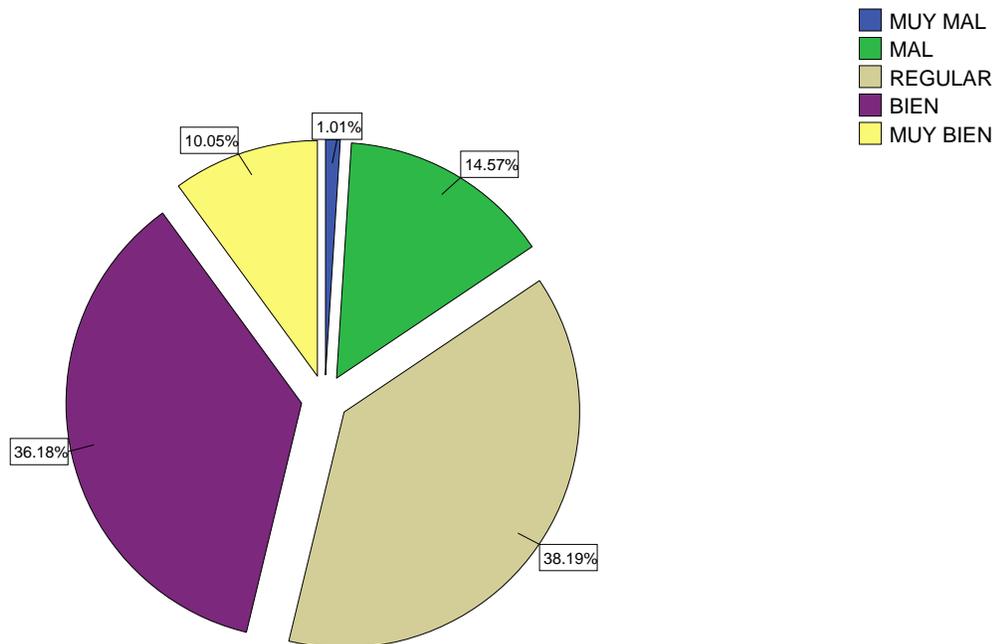


**21.- La cantidad de personas en mostrador requeridas para esa función:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	2	1.0	1.0	1.0
	MAL	29	14.6	14.6	15.6
	REGULAR	76	38.2	38.2	53.8
	BIEN	72	36.2	36.2	89.9
	MUY BIEN	20	10.1	10.1	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
3.3970

MODA  
3.00

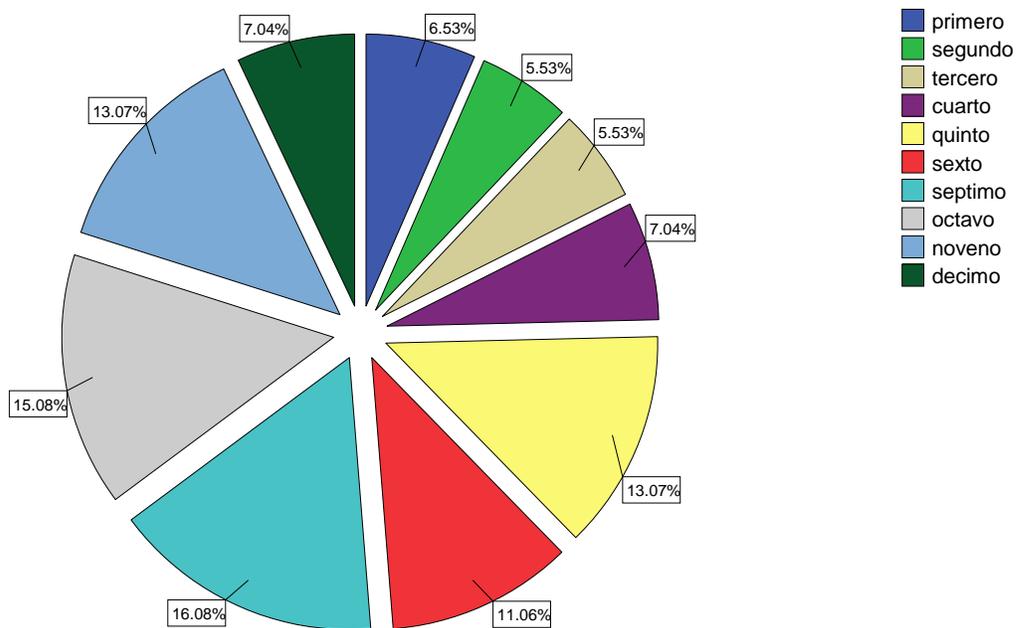


**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (instalaciones)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	13	6.5	6.5	6.5
	segundo	11	5.5	5.5	12.1
	tercero	11	5.5	5.5	17.6
	cuarto	14	7.0	7.0	24.6
	quinto	26	13.1	13.1	37.7
	sexto	22	11.1	11.1	48.7
	séptimo	32	16.1	16.1	64.8
	octavo	30	15.1	15.1	79.9
	noveno	26	13.1	13.1	93.0
	decimo	14	7.0	7.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA  
6.1508

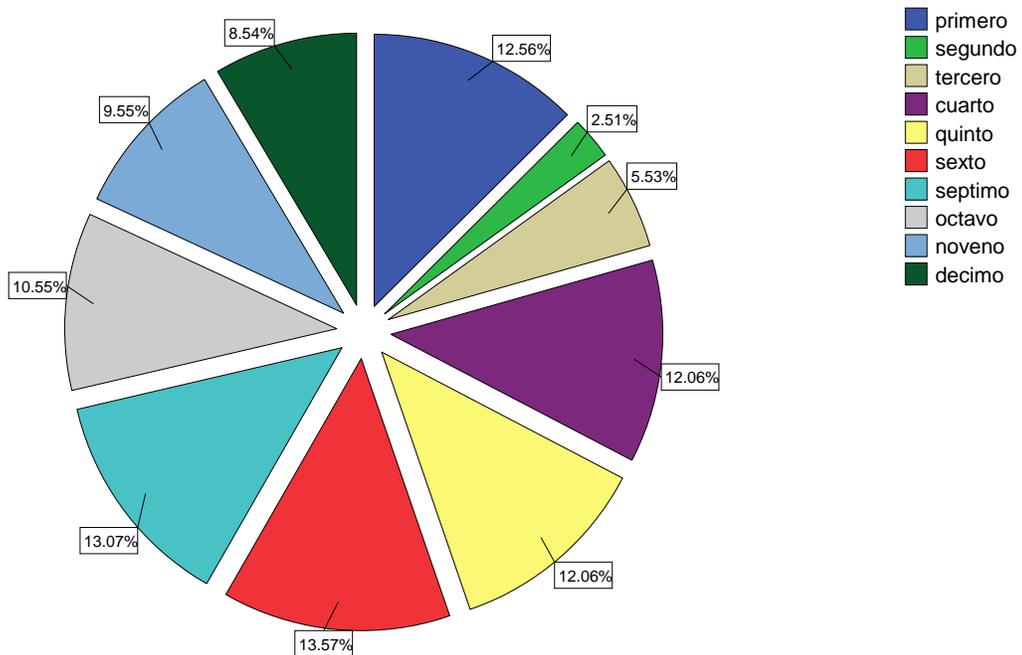
MODA  
7.00



**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (apariciencia del personal)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	25	12.6	12.6	12.6
	segundo	5	2.5	2.5	15.1
	tercero	11	5.5	5.5	20.6
	cuarto	24	12.1	12.1	32.7
	quinto	24	12.1	12.1	44.7
	sexto	27	13.6	13.6	58.3
	séptimo	26	13.1	13.1	71.4
	octavo	21	10.6	10.6	81.9
	noveno	19	9.5	9.5	91.5
	decimo	17	8.5	8.5	100.0
Total		199	100.0	100.0	

MEDIA  
5.7136  
MODA 6.00

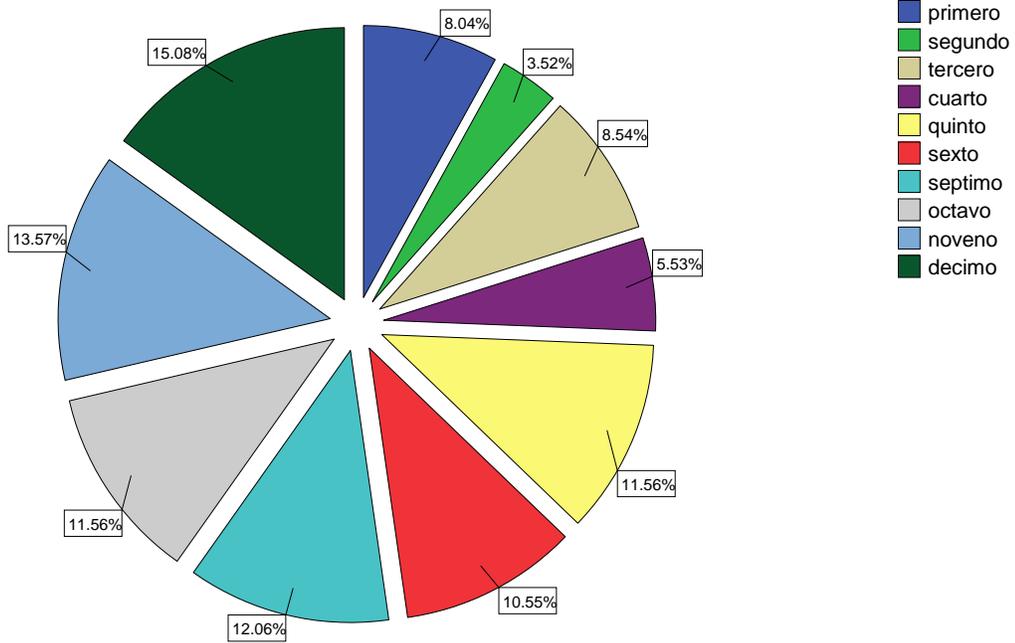


**Del 1 al 10 marque que es más importante para usted (tecnología)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primero	16	8.0	8.0	8.0
	segundo	7	3.5	3.5	11.6
	tercero	17	8.5	8.5	20.1
	cuarto	11	5.5	5.5	25.6
	quinto	23	11.6	11.6	37.2
	sexto	21	10.6	10.6	47.7
	séptimo	24	12.1	12.1	59.8
	octavo	23	11.6	11.6	71.4
	noveno	27	13.6	13.6	84.9
	decimo	30	15.1	15.1	100.0
Total		199	100.0	100.0	

MEDIA  
6.3367

MODA  
10.00

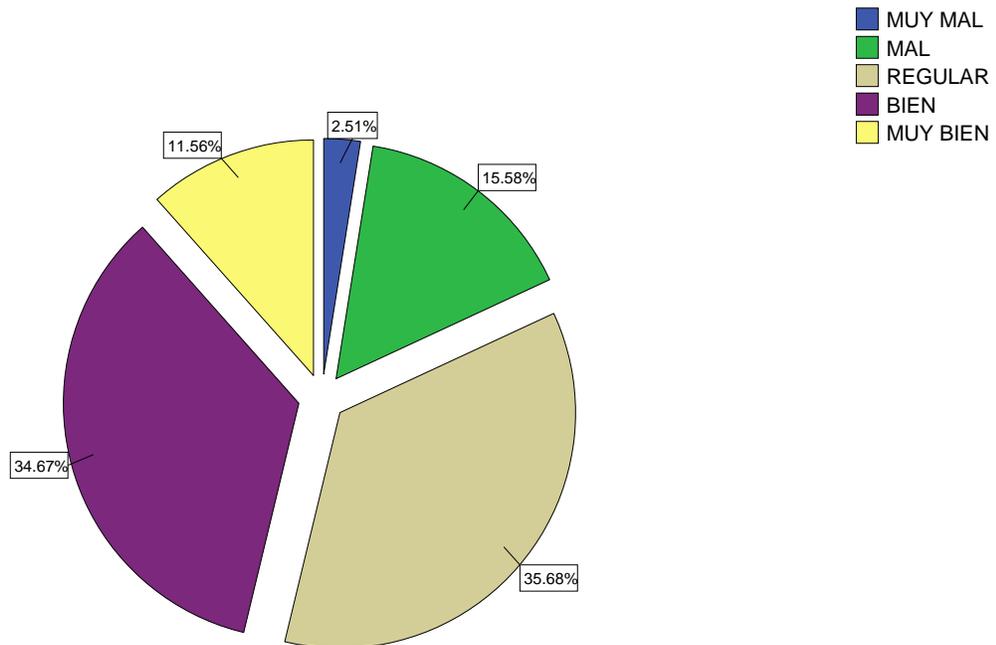


**EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES  
Y EXPECTATIVAS CON BASE EN  
LA VOZ DEL CLIENTE**

## 11.-El servicio cumple con sus expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	5	2.5	2.5	2.5
	MAL	31	15.6	15.6	18.1
	REGULAR	71	35.7	35.7	53.8
	BIEN	69	34.7	34.7	88.4
	MUY BIEN	23	11.6	11.6	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

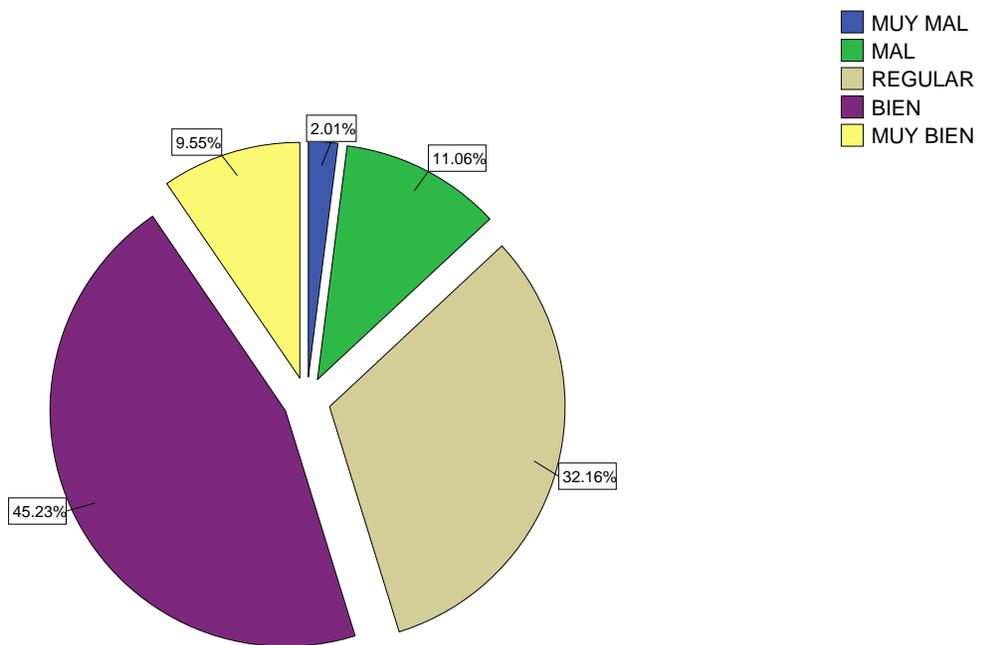
MEDIA 3.3719  
MODA 3.00



### 23.- Como califica en general el servicio que le ofrece la aerolínea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	4	2.0	2.0	2.0
	MAL	22	11.1	11.1	13.1
	REGULAR	64	32.2	32.2	45.2
	BIEN	90	45.2	45.2	90.5
	MUY BIEN	19	9.5	9.5	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

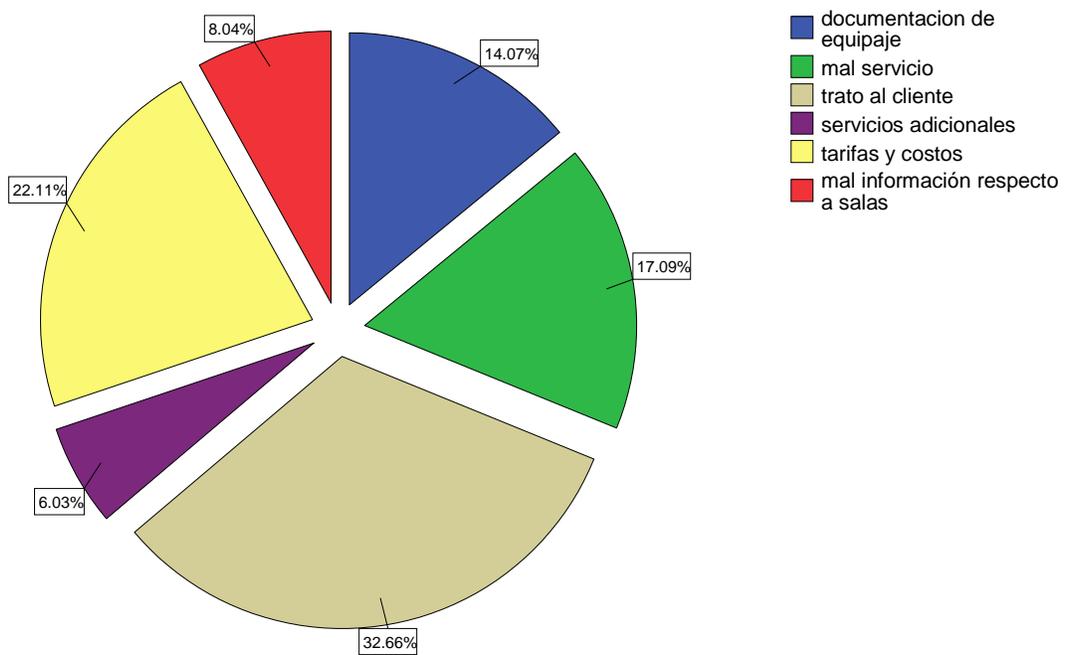
MEDIA 3.4925  
MODA 4.00



## 24. Cuál de los siguientes problemas ha presentado dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	documentación de equipaje	28	14.1	14.1	14.1
	mal servicio	34	17.1	17.1	31.2
	trato al cliente	65	32.7	32.7	63.8
	servicios adicionales	12	6.0	6.0	69.8
	tarifas y costos	44	22.1	22.1	92.0
	mal información respecto a salas	16	8.0	8.0	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA	3.2915
MODA	3.00



## 26. Cuál de los siguientes programas conoce

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	servicio de carga	13	6.5	6.5	6.5
	de congreso y convenciones	41	20.6	20.6	27.1
	tarjetas de marca compartido	38	19.1	19.1	46.2
	VTP	51	25.6	25.6	71.9
	MEXICANA GO	56	28.1	28.1	100.0
	Total	199	100.0	100.0	

MEDIA 3.4824  
MODA 5.00

