

ESTUDIO C.I.S. 1975

IBERIA

DISTRIBUCIONES MARGINALES

22 / 29 Julio 1.991

P.1 ¿Es Vd. ciudadano o residente del país de destino?

- Sí	43
- No	55
- N.C.	2

N = 1.953

P.2 ¿Ha realizado Vd. un vuelo intercontinental con Iberia durante el último año?

- Sí	55
- No	43
- N.C.	2

N = 1.071

P.3 ¿Cuántos vuelos intercontinentales ha realizado Vd. durante el último año con Iberia?

- De 1 a 3	89
- De 4 a 6	7
- De 7 a 10	1
- Más de 10	-
- N.C.	3

P.4 ¿Por qué elige Vd. nuestra compañía para sus vuelos intercontinentales?

- Horario de salida	15
- Regularidad	8
- Servicio/calidad	18
- Tarifa	18
- Imagen	3
- Otros	34
- N.C.	4

P.5 ¿Ha quedado Vd. insatisfecho con algún vuelo de Iberia intercontinental?

- Sí	39
- No	57
- N.C.	4

N = 418

P.6 ¿Por qué?

- Retrasos	24
- Mal servicio	11
- Trato a bordo	24
- Overbooking	1
- Mal funcionamiento de las oficinas	2
- Pérdida del equipaje	4
- Incomodidad	6
- Escasa limpieza	1
- El vuelo no es directo	1
- Calidad de la comida	7
- Otros	4
- N.C.	15

P.7 ¿Cómo valoraría Vd., en una escala de 0 a 10, los diferentes servicios recibidos en sus vuelos con Iberia intercontinental, sabiendo que el 0 significa que lo valora muy mal y el 10 que lo valora muy bien?

$\bar{X}$

1. Facturación y embarque

- Tiempo espera facturación.	7.30
- Amabilidad del personal de facturación	7.55
- Comodidad espera embarque.	6.74
- Amabilidad y atención del personal de embarque	7.60
- Puntualidad del vuelo	6.72
- Facilidad en tránsito	7.41

X̄2. Cabina y tripulación auxiliar

- Limpieza y orden en cabina	8.20
- Limpieza y equipamiento -- aseos	7.70
- Comodidad en el asiento ..	6.88
- Distribución zona fumado--res	7.38
- Información durante el vuelo	7.57
- Diligencia en el servicio.	7.34
- Amabilidad del personal a bordo	7.17

3. Distracciones

- Prensa y revistas	7.59
- Canales musicales	6.68
- Películas	6.64
- Documentales	6.59
- Proyección imagen y sonido	6.46
- Comodidad auriculares	6.42

4. Ventas a bordo

- Comodidad sistemas ventas	7.28
- Existencia artículo deseado	6.79

$\bar{X}$ 5. Comidas y bebidas

- Cantidad comida	7.55
- Calidad comida	6.89
- Variedad bebidas	7.86

6. Equipajes

- Tiempo entrega equipajes..	7.17
- Trato a su equipaje	7.03

P.8 ¿Ha realizado Vd. durante el último año un vuelo intercontinental con otra compañía aérea?

- Sí	36
- No	47
- N.C.	17

N = 351

P.9 ¿Con qué compañía(s) ha realizado Vd. un vuelo intercontinental durante el último año?

(Multirrespuesta)

Europeas

- British Airways	13
- Lufthansa	10
- Air France	8
- Iberia	22
- K.L.M.	7
- Swissair	3
- Alitalia	7
- SAS	3
- Otras europeas	9

Norteamericanas

- American Airlines	18
- TWA	9
- Continental Airlines	4
- United	5
- Otras norteamericanas	11

Latinoamericanas

- Aerolíneas Argentinas	13
- Varig	15
- Avianca	2
- Aeroméxico	11
- Pluna	2
- LAN Chile	3
- Otras latinoamericanas	8

Orientales

- Japan Airlines	1
- Singapore Airlines	1
- Otras orientales	2

P.10 ¿Qué valora más en una compañía aérea?

- Horario de salida	21
- Regularidad	11
- Servicio/calidad	44
- Tarifa	8
- Imagen	1
- Otros	4
- N.C.	11

P.11 ¿Con qué compañía aérea prefiere Vd. realizar sus vuelos intercontinentales?Europeas

- British Airways	5
- Lufthansa	10
- Air France	4
- Iberia	21
- K.L.M.	6
- Swissair	3
- Alitalia	2
- SAS	2
- Otras europeas	1

Norteamericanas

- American Airlines	6
- TWA	2
- Continental Airlines	1
- United	2
- Otras norteamericanas	1

Latinoamericanas

- Aerolíneas Argentinas	3
- Varig	10
- Avianca	-
- Aeroméxico	3
- Pluna	2
- LAN Chile	1
- Otras latinoamericanas	1

Orientales

- Japan Airlines	-
- Singapore Airlines	1
- Otras orientales	1
- N.C.	13

P.12 ¿Cómo valoraría Vd., en una escala de 0 a 10, los servicios de esta compañía aérea, sabiendo que el 0 significa que lo valora muy mal y el 10 que lo valora muy bien.

	<u>$\bar{x}$</u>
<u>1. Facturación y embarque</u>	
- Tiempo espera facturación.	7.86
- Amabilidad del personal de facturación	8.15
- Comodidad espera embarque.	7.65
- Amabilidad y atención del personal de embarque	8.01
- Puntualidad del vuelo	7.83
- Facilidad en tránsito	7.94
 <u>2. Cabina y tripulación auxiliar</u>	
- Limpieza y orden en cabina	8.50
- Limpieza y equipamiento -- aseos	8.37
- Comodidad en el asiento ..	7.72
- Distribución zona fumado--res	8.05
- Información durante el vuelo	8.04
- Diligencia en el servicio.	7.94
- Amabilidad del personal a bordo	8.06
 <u>3. Distracciones</u>	
- Prensa y revistas	7.92
- Canales musicales	7.54
- Películas	7.43
- Documentales	7.05
- Proyección imagen y sonido	7.34
- Comodidad auriculares	7.32

$\bar{X}$ 4. Ventas a bordo

- Comodidad sistemas ventas	7.59
- Existencia artículo deseado	7.35

5. Comidas y bebidas

- Cantidad comida	8.11
- Calidad comida	7.78
- Variedad bebidas	8.23

6. Equipajes

- Tiempo entrega equipajes..	7.61
- Trato a su equipaje	7.27

P.13 ¿Por qué ha elegido Vd. este vuelo?

- Horario de salida	19
- Servicio/calidad	9
- Tarifa	18
- Publicidad/imagen	2
- Otros	28
- N.C.	24

P.14 Nacionalidad:

- Española	24
- Italiana	7
- Francesa	4
- Portuguesa	2
- Otras europeas	3
- Americana (USA)	10
- Argentina	4
- Brasileña	5
- Mexicana	6
- Uruguay	1
- Otras americanas	4
- Otras nacionalidades	1
- N.C.	29

P.15 Sexo:

- Hombre	45
- Mujer	41
- N.C.	15

P.16 Edad:

- Menos de 18 años	9
- De 18 a 25 años	12
- De 26 a 35 años	23
- De 36 a 45 años	17
- De 46 a 55 años	12
- De 56 a 65 años	6
- Más de 65 años	5
- N.C.	16

P.17 País de residencia:

- España	27
- Italia	8
- Francia	4
- U.S.A.	14
- Argentina	5
- Brasil	6
- Venezuela	1
- México	7
- Portugal	2
- Japón	-
- Otros países	9
- N.C.	15

P.18 País donde trabaja:

- España	23
- Italia	8
- Francia	4
- U.S.A.	12
- Argentina	4
- Brasil	5
- Venezuela	1
- México	6
- Portugal	1
- Japón	-
- Otros países	8
- N.C.	28

P.19 Profesión:

- Profesionales liberales, técnicos y similares	32
- Directivos de Organos de la - Administración y propietarios, gerentes y directores de em--presas	8
- Personal de servicios administrativos y similares	7
- Comerciantes, vendedores y - similares	5
- Trabajadores de los servicios de hostelería y similares ...	1
- Trabajadores de la preparación y tratamiento de materiales y productos alimenticios	1
- Trabajadores del montaje y manejo de maquinaria e instalaciones	1
- Jubilados	1
- Amas de casa	3
- Estudiantes	14
- N.C.	25

P.20 ¿Qué posición tiene Vd. en la empresa donde trabaja?

- Directivo	25
- Técnico	11
- Empleado	16
- Otros	9
- No trabaja	16
- N.C.	23

P.21 ¿En qué clase viaja?

- Gran clase/business	7
- Clase económica	64
- Tarifas de descuento	9
- N.C.	20

P.22 ¿Cuál es el motivo de su viaje?

- Negocios	10
- Familiar	16
- Turismo	48
- Otros	10
- N.C.	16

P.23 ¿Quién efectuó el pago de su billete?

- Viajero	58
- Empresa	13
- Otros	13
- N.C.	16