

# **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CONOCER Y MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS AEROLINEAS Y DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE PALO NEGRO, AÑO 2020.**

## **1. Preguntas demográficas**

### **1.1. Genero**

Femenino

Masculino

### **1.2. Edad**

15-19

20-24

25-29

30-34

35-39

40-44

45-49

50-54

55-59

60-64

65-69

70 y más

### **1.3. Estrato**

2

3

4

5

6

### **1.4. Ocupación**

Ama(o) de casa

Desempleado(a)

Pensionado(a)

Empleado(a)

Contratista

Independiente

Directivo(a)

Estudiante

Trabajador(a) de rebusque

## **2. Preguntas de la encuesta**

2.1. Califique la calidad del servicio al cliente de las aerolíneas y del aeropuerto Palo Negro

Pésima  
Mala  
Regular  
Buena  
Excelente

2.2. ¿Los funcionarios de la de las aerolíneas y del aeropuerto Palo Negro tienen toda la información técnica y la capacidad de dar una solución a la hora de atenderlo?

Nunca  
Casi nunca  
En ocasiones  
Casi siempre  
Siempre

2.3. Clasifique de 5 a 1 (Siendo 5 el más favorito y 1 el menos) las variables que le brinda más satisfacción en el aeropuerto Palo Negro

Zona de espera  
Acceso al avión  
Tiempo de espera  
Puntualidad de vuelos  
Manejo del equipaje

2.4. Califique la calidad y la comodidad de las infraestructuras del aeropuerto Palo Negro

Pésimas  
Malas  
Regulares  
Buenas  
Excelentes

- 2.5. ¿Las aerolíneas cuentan con los servicios de: WIFI, infraestructura, atención al cliente, eficiencia en los tiquetes y buen servicio durante el vuelo?

Nunca  
Casi nunca  
En ocasiones  
Casi siempre  
Siempre

- 2.6. Califique la calidad del servicio de venta de tiquetes de las aerolíneas del aeropuerto internacional Palo Negro

Pésima  
Mala  
Regular  
Buena  
Excelente

- 2.7. ¿Ha tenido algún inconveniente a la hora de comprar un tiquete aéreo en plataformas virtuales?

Nunca  
Casi nunca  
En ocasiones  
Casi siempre  
Siempre

- 2.8. Califique los procesos de cancelación y/o cambio de vuelo y devolución del dinero de las aerolíneas del aeropuerto Palo Negro

Pésimos  
Malos  
Regulares  
Buenos  
Excelentes

- 2.9. Clasifique de 5 a 1 los aspectos que se deben mejorar en la calidad de servicio de las aerolíneas y del aeropuerto Palo negro

Rapidez para compra de tiquete  
Brindar información adecuada y completa  
Garantía por pérdida de equipaje  
Atención por parte de las azafatas  
Tiempo de espera en el aeropuerto

2.10. ¿Encuentra con facilidad ayuda por parte de funcionarios del aeropuerto para consultar o solucionar alguna situación?

Nunca  
Casi nunca  
En ocasiones  
Casi siempre  
Siempre

2.11. Califique los protocolos de seguridad que aplica el Aeropuerto Palo Negro para acceder a la sala de abordaje.

Pésimos  
Malos  
Regulares  
Buenos  
Excelentes

2.12. Califique el grado de rapidez a la hora de realizar el proceso de check in

Nada rápido  
Poco rápido  
Algo rápido  
Rápido  
Muy rápido

2.13. Califique el estado de los baños (Limpieza, higiene, orden) del aeropuerto internacional Palo Negro.

Pésimo  
Malo  
Regular  
Bueno  
Excelente

2.14. Clasifique de 5 a 1 los aspectos que menos le agrada de las aerolíneas y del aeropuerto Palo Negro

Instalaciones  
Seguridad  
Tempo de espera  
Servicio y atención  
Manejo del equipaje