

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

USUARIOS DE LÍNEAS AÉREAS (II)

Estudio nº 1975

Julio 1991

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

USUARIOS DE LÍNEAS AÉREAS (II)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 1975

Julio 1991

Pregunta 1

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

Sí	43,2
No	54,8
N.C.	2,0
(N)	(4.520)

SÓLO A QUIENES SON CIUDADANOS O RESIDENTES EN EL PAÍS DE DESTINO.

1 EN P1.

(N=1.953)

Pregunta 2

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

Sí	55,1
No	43,2
N.C.	1,6
(N)	(1.942)

PROCEDE DE P2.

SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON IBERIA EN EL ÚLTIMO AÑO.

1 EN P2.

(N=1.071)

Pregunta 3

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

De 1 a 3	89,2
De 4 a 6	6,6
De 7 a 10	1,2
Más de 10	0,5
N.C.	2,4
(N)	(1.069)

PROCEDE DE P2.

SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON IBERIA EN EL ÚLTIMO AÑO.

1 EN P2.

(N=1.071)

Pregunta 4

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

Horario de salida	15,3
Regularidad	8,1
Servicio/calidad	17,7
Tarifa	18,3
Imagen	3,2
Otros	34,1
N.C.	3,4
(N)	(1.063)

PROCEDE DE P2.
SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON IBERIA EN EL ÚLTIMO AÑO.
1 EN P2.
(N=1.071)

Pregunta 5

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

Sí	39,4
No	57,6
N.C.	2,9
(N)	(1.060)

PROCEDE DE P5.
SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON IBERIA EN EL ÚLTIMO AÑO Y SE HAN QUEDADO INSTISFECHOS.
1 EN P5.
(N=418)

Pregunta 6

¿Por qué?

Los retrasos, las cancelaciones sin previo aviso	26,3
Mal servicio	11,8
El trato y la atención del personal a bordo	26,1
Por el overbooking	1,3
Mal funcionamiento de las oficinas	2,6
Pérdida de equipaje, de objetos personales	4,2
Incomodidad dentro del avión	6,6
Escasa limpieza	0,8
El vuelo no es directo	1,3
Poca calidad de la comida	7,9
Otras	4,5
N.C.	6,6
(N)	(380)

PROCEDE DE P5.
SÓLO A QUIENES NO SE HAN QUEDADO INSATISFECHOS CON ALGÚN VUELO DE IBERIA INTERCONTINENTAL
2 EN P5.
(N=611)

Pregunta 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?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.C.	(N)
Tiempo espera facturación	1,5	1,0	1,6	2,3	1,5	9,7	3,8	9,2	21,1	10,2	23,8	14,3	(608)
Amabilidad del personal de facturación	1,0	0,8	0,8	1,5	1,5	7,4	3,8	9,4	17,7	14,4	26,9	14,8	(609)
Comodidad espera embaque	1,2	1,2	1,2	2,8	3,1	12,7	7,9	8,1	19,5	9,6	17,4	15,4	(605)
Amabilidad y atención dle personal de embarque	0,7	0,5	0,7	1,5	1,0	6,3	5,0	9,5	17,3	15,5	26,7	15,3	(600)
Puntualidad del vuelo	2,6	2,0	2,3	2,3	1,6	7,6	4,4	8,6	15,7	12,7	24,5	15,7	(607)
Facilidad en tránsito	1,2	1,3	0,5	1,2	1,3	6,0	4,2	9,9	21,0	13,1	23,5	16,8	(596)
Limpieza y orden en cabina	-	0,3	0,3	0,5	0,7	3,3	2,8	7,7	18,5	16,5	32,8	16,6	(601)
Limpieza y equipamiento aseos	0,8	0,8	0,8	0,8	1,1	4,3	3,9	9,2	20,3	15,4	24,7	17,8	(611)
Comodidad en el asiento	1,6	0,7	1,0	2,9	2,6	8,7	9,2	11,0	19,0	10,6	15,9	16,9	(611)
Distribución zona de fumadores	2,2	1,2	1,7	1,4	1,7	7,8	4,4	5,8	16,9	8,5	28,4	20,1	(591)
Información durante el vuelo	1,2	0,8	0,7	1,8	1,8	5,8	5,8	6,9	16,8	12,0	28,8	17,6	(607)
Diligencia en el servicio	0,8	1,3	0,2	1,5	2,0	5,0	4,3	10,9	18,4	11,6	25,8	18,2	(604)
Amabilidad del personal a bordo	0,8	1,6	1,1	1,5	1,6	5,7	5,2	10,8	13,6	11,5	30,8	15,7	(611)
Prensa y revistas	0,8	0,3	1,3	2,5	1,3	8,7	4,6	7,3	17,7	11,6	27,1	16,8	(606)
Canales musicales	2,6	1,7	2,5	2,0	3,8	9,9	6,0	10,8	13,9	9,9	17,1	19,9	(604)
Películas	3,0	0,7	1,8	3,2	3,2	11,9	6,8	7,8	16,4	8,0	18,2	19,1	(603)
Documentales	4,7	0,8	1,0	2,5	2,2	9,5	5,8	8,3	12,7	7,4	17,8	27,2	(591)
Proyección imagen y sonido	3,7	1,7	2,2	2,5	4,3	9,0	8,0	9,2	12,7	7,8	16,4	22,5	(599)
Comodidad auriculares	3,2	2,0	3,0	2,3	4,1	9,6	7,5	8,1	13,8	8,5	16,4	21,6	(603)
Comodidad sistemas ventas	2,0	1,1	1,1	1,1	1,4	8,8	3,9	5,2	15,2	10,4	20,5	29,5	(560)
Existencia artículo deseado	3,8	1,1	0,7	1,3	2,2	10,4	3,8	6,4	14,5	8,0	16,0	31,8	(550)
Cantidad comida	0,5	0,5	2,5	1,3	2,5	6,4	5,3	8,2	17,0	11,5	28,2	16,1	(607)
Calidad comida	1,2	1,7	2,1	1,8	3,3	7,4	8,1	10,1	18,5	9,9	18,8	17,2	(606)
Variedad bebidas	0,8	0,5	1,0	1,0	1,2	6,1	4,8	6,8	15,4	14,2	30,0	18,2	(604)
Tiempo entrega equipajes	2,2	0,8	1,0	1,3	3,6	7,1	4,3	8,6	20,9	12,1	22,0	16,1	(604)
Trato a su equipaje	2,7	0,7	1,3	2,0	2,5	5,8	6,1	9,3	17,8	13,3	20,1	18,4	(602)

	Media	Desviación típica	(N)
Tiempo espera facturación	7,74	2,18	(512)
Amabilidad del personal de facturación	8,06	2,02	(513)
Comodidad espera embraque	7,29	2,22	(505)
Amabilidad y atención dle personal de embarque	8,13	1,92	(504)
Puntualidad del vuelo	7,70	2,38	(496)
Facilidad en tránsito	8,00	1,99	(489)
Limpieza y orden en cabina	8,59	1,62	(501)
Limpieza y equipamiento aseos	8,19	1,87	(497)
Comodidad en el asiento	7,40	2,09	(498)
Distribución zona de fumadores	7,94	2,26	(459)
Información durante el vuelo	8,10	2,07	(493)
Diligencia en el servicio	8,04	2,01	(489)
Amabilidad del personal a bordo	8,03	2,20	(510)
Prensa y revistas	7,94	2,12	(499)
Canales musicales	7,22	2,38	(468)
Películas	7,27	2,29	(470)
Documentales	7,43	2,27	(402)
Proyección imagen y sonido	7,10	2,41	(442)
Comodidad auriculares	7,06	2,48	(454)
Comdididad sistemas ventas	7,81	2,20	(384)
Existencia artículo deseado	7,50	2,22	(354)
Cantidad comida	7,94	2,18	(506)
Calidad comida	7,42	2,28	(495)
Variedad bebidas	8,25	1,97	(489)
Tiempo entrega equipajes	7,81	2,09	(494)
Trato a su equipaje	7,77	2,10	(475)

**SÓLO A QUIENES SON CIUDADANOS O RESIDENTES EN EL PAÍS DE DESTINO
1 EN P1.
(N=1.953)**

Pregunta 8

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

Sí	36,5
No	47,3
N.C.	16,1
(N)	(1.078)

PROCEDE DE P8.
SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON OTRA COMPAÑÍA
AÉREA.
1 EN P8.
(N=394)

Pregunta 9

¿Con qué compañía(s) ha realizado Vd. un vuelo intercontinental durante el último año? (SEÑALAR UN MÁXIMO DE TRES).

British Airways	12,4
Lufthansa	9,5
Air France	7,6
Iberia	20,5
K.L.M.	6,6
Swissair	3,2
Alitalia	7,1
SAS	2,4
Otras compañías europeas	8,7
American Airlines	16,8
TWA	8,2
Continental Airlines	3,7
United	5,0
Otras compañías norteamericanas	10,3
Aerolíneas argentinas	12,1
Varig	14,5
Avianca	2,1
Aeroméxico	10,0
Pluna	2,1
LAN Chile	2,4
Otras compañías latinoamericanas	7,6
Japan Air Lines	0,8
Singapore Airlines	0,5
Otras compañías orientales	1,6
N.C.	11,1
(N)	(380)

PROCEDE DE P8.
SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON OTRA COMPAÑÍA
AÉREA.
1 EN P8.
(N=394)

Pregunta 10

¿Qué valora más en una compañía aérea?

Horario de salida	21,9
Regularidad	11,5
Servicio/calidad	44,8
Tarifa	7,8
Imagen	1,0
Otros	4,2
N.C.	8,9
(N)	(384)

PROCEDE DE P8.
 SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON OTRA COMPAÑÍA
 AÉREA.
 1 EN P8.
 (N=394)

Pregunta 11

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

British Airways	5,3
Lufthansa	10,8
Air France	3,7
Iberia	21,9
K.L.M.	5,8
Swissair	3,2
Alitalia	1,8
SAS	1,6
Otras compañías europeas	1,1
American Airlines	6,6
TWA	2,4
Continental Airlines	0,8
United	2,6
Otras compañías norteamericanas	0,8
Aerolíneas argentinas	2,9
Varig	10,3
Avianca	0,3
Aeroméxico	2,9
Pluna	-
LAN Chile	2,1
Otras compañías latinoamericanas	0,8
Japan Air Lines	0,3
Singapore Airlines	1,1
Otras compañías orientales	0,8
N.C.	10,3
(N)	(379)

PROCEDE DE P8.
 SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO ALGÚN VUELO INTERCONTINENTAL CON OTRA COMPAÑÍA
 AÉREA.
 1 EN P8.
 (N=394)

Pregunta 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?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.C.	(N)
Tiempo espera facturación	1,4	0,3	1,7	1,4	1,1	5,8	3,3	7,8	17,3	13,9	20,1	25,9	(359)
Amabilidad del personal de facturación	0,6	1,4	0,3	1,1	1,4	4,8	3,1	7,3	14,8	13,4	24,9	26,9	(357)
Comodidad espera embarque	0,3	1,4	0,6	2,5	3,4	5,3	4,2	8,7	16,0	13,7	16,5	27,5	(357)
Amabilidad y atención dle personal de embarque	0,6	1,7	1,1	1,7	0,8	5,0	3,4	4,5	18,7	12,0	23,5	27,1	(358)
Puntualidad del vuelo	2,2	1,7	0,8	0,8	1,1	5,3	4,2	5,3	16,9	14,2	21,4	26,1	(360)
Facilidad en tránsito	1,4	1,7	1,1	0,3	2,0	3,6	2,0	8,4	15,4	16,2	19,3	28,6	(357)
Limpieza y orden en cabina	0,6	1,1	1,4	0,3	0,3	1,7	2,8	6,4	12,3	14,6	29,4	29,1	(357)
Limpieza y equipamiento aseos	0,3	1,4	0,6	0,8	0,6	2,5	3,3	7,2	14,7	14,2	24,7	29,7	(360)
Comodidad en el asiento	0,8	0,8	0,3	0,8	2,5	6,6	4,4	9,7	17,4	10,5	17,4	28,7	(362)
Distribución zona de fumadores	1,7	0,6	-	0,9	0,9	5,1	2,6	7,7	15,4	10,9	22,0	32,3	(350)
Información durante el vuelo	1,1	1,4	0,8	1,4	1,1	4,2	2,5	6,7	15,4	10,6	24,6	30,2	(358)
Diligencia en el servicio	1,4	1,9	1,4	1,9	0,8	2,8	3,6	5,6	13,3	14,2	23,3	29,7	(360)
Amabilidad del personal a bordo	1,9	2,5	1,1	0,8	1,4	1,4	3,3	4,7	13,8	13,5	26,2	29,5	(363)
Prensa y revistas	0,8	1,4	0,8	0,3	-	5,8	4,7	8,9	15,5	9,7	20,5	31,6	(361)
Canales musicales	1,4	1,1	2,0	2,5	1,1	5,3	3,6	7,6	13,7	12,9	16,0	32,8	(357)
Películas	2,0	1,1	1,7	1,7	1,7	6,4	3,6	5,3	18,8	10,1	15,1	32,5	(357)
Documentales	3,8	1,2	1,8	1,2	1,8	6,8	4,7	5,0	13,8	9,1	13,8	37,1	(340)
Proyección imagen y sonido	2,5	1,1	1,7	1,4	1,4	6,2	5,1	6,2	15,7	10,1	15,2	33,4	(356)
Comodidad auriculares	3,9	1,1	1,4	1,1	1,1	5,9	4,2	6,5	13,8	11,2	16,6	33,1	(356)
Comodidad sistemas ventas	3,3	-	-	1,2	0,9	4,5	3,9	7,1	13,7	7,7	15,5	42,3	(336)
Existencia artículo deseado	3,3	0,6	-	0,6	1,2	5,1	3,0	8,4	15,4	7,5	11,4	43,4	(332)
Cantidad comida	1,1	0,8	0,6	0,3	1,1	3,4	2,8	7,9	16,9	11,9	21,5	31,6	(354)
Calidad comida	1,4	1,1	1,4	0,8	1,7	3,9	4,5	6,5	16,3	10,7	19,7	31,8	(355)
Variedad bebidas	0,9	0,6	0,6	0,3	2,3	3,4	2,3	6,2	13,6	12,8	24,1	33,0	(352)
Tiempo entrega equipajes	1,1	1,4	1,1	0,9	2,3	5,7	3,4	7,4	16,0	14,6	13,7	32,3	(350)
Trato a su equipaje	2,3	2,0	2,3	1,7	1,4	4,3	4,9	9,2	12,4	12,1	14,4	33,0	(348)

	Media	Desviación típica	(N)
Tiempo espera facturación	7,98	2,02	(261)
Amabilidad del personal de facturación	8,18	2,05	(259)
Comodidad espera embarque	7,65	2,20	(258)
Amabilidad y atención dle personal de embarque	8,03	2,19	(259)
Puntualidad del vuelo	8,03	2,12	(258)
Facilidad en tránsito	8,06	2,09	(250)
Limpieza y orden en cabina	8,53	1,93	(251)
Limpieza y equipamiento aseos	8,33	1,95	(252)
Comodidad en el asiento	7,79	1,98	(255)
Distribución zona de fumadores	8,23	1,84	(231)
Información durante el vuelo	8,13	2,14	(246)
Diligencia en el servicio	8,07	2,29	(248)
Amabilidad del personal a bordo	8,24	2,26	(249)
Prensa y revistas	7,98	2,03	(244)
Canales musicales	7,66	2,30	(235)
Películas	7,62	2,23	(234)
Documentales	7,50	2,31	(201)
Proyección imagen y sonido	7,61	2,23	(228)
Comodidad auriculares	7,77	2,20	(224)
Comodidad sistemas ventas	8,02	1,80	(183)
Existencia artículo deseado	7,79	1,85	(177)
Cantidad comida	8,24	1,86	(238)
Calidad comida	7,93	2,14	(237)
Variedad bebidas	8,33	1,91	(233)
Tiempo entrega equipajes	7,70	2,15	(233)
Trato a su equipaje	7,48	2,39	(225)

Pregunta 13

¿Por qué ha elegido Vd. este vuelo?

Horario de salida	18,9
Servicio/calidad	9,2
Tarifa	17,9
Publicidad/imagen	2,1
Otros	28,2
N.C.	23,8
(N)	(4.500)

Pregunta 14

Nacionalidad:

España	23,8
Italia	7,6
Francia	3,5
Portugal	1,5
Otras europeas	3,3
Americana (USA)	10,1
Argentina	4,4
Brasileña	4,7
Mexicana	5,9
Uruguay	1,4
Otras americanas	3,4
Otras nacionalidades	1,6
N.C.	28,9
(N)	(4.509)

Pregunta 15

Sexo:

Hombre	45,1
Mujer	41,3
N.C.	13,6
(N)	(4.480)

Pregunta 16

Fecha de nacimiento:

De 0 a 18 años	9,6
De 18 a 25 años	12,7
De 26 a 35 años	22,7
De 36 a 45 años	16,8
De 46 a 55 años	12,1
De 56 a 65 años	5,8
Más de 65 años	4,4
N.C.	15,8
(N)	(4.505)

Pregunta 17

País de residencia:

España	27,5
Italia	8,2
Francia	4,5
USA	14,1
Argentina	5,3
Brasil	5,9
Venezuela	1,4
México	7,1
Portugal	1,8
Japón	0,3
Otros países	8,9
N.C.	15,0
(N)	(4.510)

Pregunta 18

País donde trabaja:

Italia	7,7
España	23,3
Francia	4,1
USA	12,4
Argentina	4,3
Japón	0,3
Brasil	4,8
Venezuela	1,1
México	5,7
Portugal	1,5
Otros países	7,9
N.C.	27,1
(N)	(4.484)

Pregunta 19

Profesión:

Profesionales liberales, técnicos y similares	34,7
Directivos de órganos de la Admón y propietarios, gerentes y directores de empresas	8,5
Personal de servicios administrativos y similares	6,6
Comerciantes, vendedores y similares	4,9
Trabajadores de los servicios de hostelería y similares	0,2
Trabajadores de la agricultura, ganadería y similares	0,2
Trabajadores de la minería y de la siderometalurgia	0,1
Trabajadores de la preparación y tratamiento de materiales y productos alimenticios	0,6
Trabajadores de montaje y manejo de maquinaria e instalaciones	0,6
Trabajadores de la Construcción y similares	0,2
Jubilados	1,1
Amas de casa	3,2
Estudiantes	14,3
Conductores y personal de maniobra de los medios de transporte	0,2
N.C.	24,6
(N)	(4.422)

Pregunta 20

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

Directivo	25,0
Técnico	10,8
Empleado	16,5
Otros	9,4
No trabaja	16,6
N.C.	21,9
(N)	(4.497)

Pregunta 21

¿En qué clase viaja?

Gran clase/Business	7,0
Clase económica	64,5
Tarifa de descuento	9,5
N.C.	19,0
(N)	(4.506)

Pregunta 22

¿Cuál es el motivo de su viaje?

Negocios	10,0
Familiar	15,9
Turismo	48,0
Otros	10,5
N.C.	15,6
(N)	(4.513)

Pregunta 23

¿Quién efectuó el pago de su billete?

Viajero	57,8
Empresa	12,8
Otros	12,7
N.C.	16,6
(N)	(4.508)