

# RESULTADOS

**ESTUDIO DE OPINIÓN PROFUNDO, CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, SOBRE LA PERCEPCIÓN DE ASA ENTRE PASAJEROS DE SUS AEROPUERTOS, POBLACIÓN GENERAL, USUARIOS POTENCIALES Y PÚBLICOS ESPECIALIZADOS, EN LOS AEROPUERTOS DE PUEBLA, CHETUMAL, CIUDAD OBREGÓN Y POZA RICA.**

**Aeropuertos y  
Servicios  
Auxiliares**



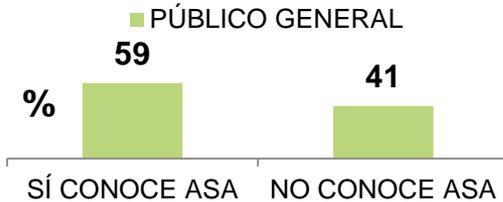
**-INSIGHTS-**



- La recordación espontánea de ASA es baja en todos los grupos.
- De manera inducida, se incrementa significativamente la recordación en todos los grupos.
- Las tareas que han visto desempeño personal de ASA es principalmente en la pista: abastecer de turbosina a los aviones, transporte de maletas, mantenimiento de pistas, guía a pilotos.



3



- Entre la población local, 2 de cada 10 conocen o han escuchado de ASA .de manera espontanea, y de manera inducida hasta 6 de cada 10, sin embargo no llegan a precisar sus responsabilidades y ámbitos de acción



- Después de ASA, los grupos aeroportuarios recordados por la población local son: Aeropuertos del Sureste, Grupo Aeroportuario del Pacífico y Grupo Aeroportuario Centro Norte, conocidos sólo por 1 de cada 10 personas, en promedio.



- Entre los usuarios del aeropuerto, sólo 3 de cada 10 reconocen el logotipo de ASA.

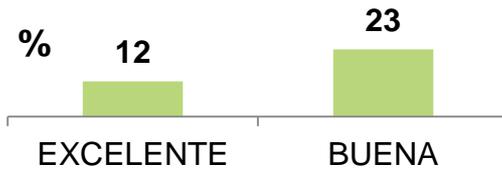


- Y sólo 2 de cada 10 usuarios conocen el significado de las siglas ASA.



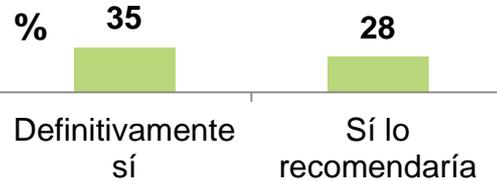
- 2 de cada 10 personas recordaron publicidad de ASA, tanto usuarios como población general.

■ CALIFICACIÓN GLOBAL



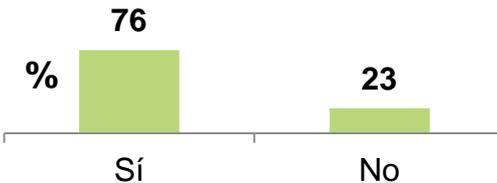
- Entre la población general, sólo 3 de cada 10 evaluaron satisfactoriamente al aeropuerto (35% en T2B)\*
- El aeropuerto de Ciudad Obregón es el de mejor calificación general (42% en T2B)

■ RECOMENDARÍA EL AEROPUERTO



- 6 de cada 10 entrevistados, entre la población, recomendarían el aeropuerto de su ciudad (64% en T2B).
- El aeropuerto de Ciudad Obregón es el que genera mayor recomendación (69% en T2B)

■ HA ESCUCHADO ASPECTOS NEGATIVOS



- 8 de cada 10 personas del público general, han escuchado algún aspecto negativo del aeropuerto de sus ciudad, quienes se han enterado principalmente por *familiares y conocidos* (68%).
- Entre los aspectos desfavorables se mencionan: *La falta de vuelos/destinos* (34%), *es un aeropuerto pequeño* (12%), *el servicio al cliente* (7%), *difícil acceso* (7%), *pocas aerolíneas* (7%), entre otros.

Son básicos, pero cumplen

Poza Rica – importante para hacer negocios

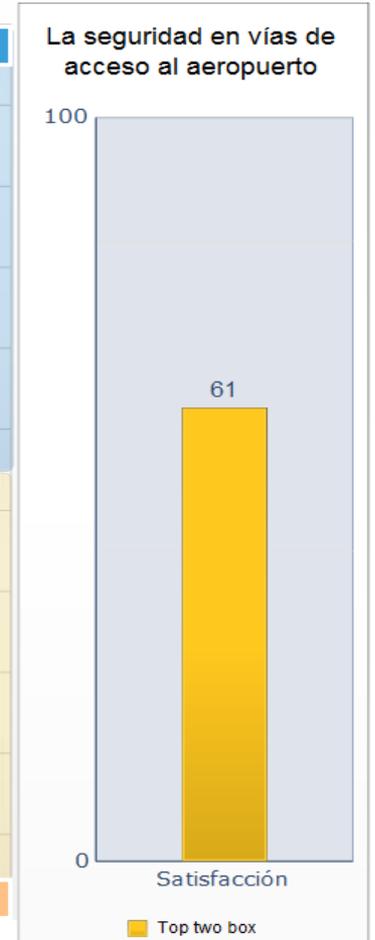
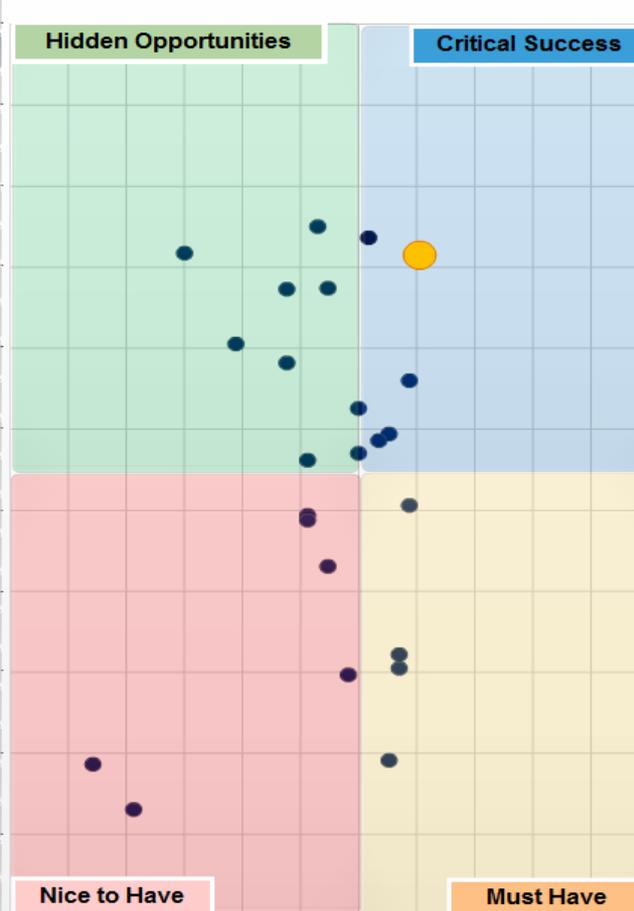
Chetumal – auxiliar en muchas cosas en eventualidades

Puebla – relevante para inversiones y crecimiento.

Cd. Obregón – remodelado y aspirando a más.

\*Top Two Box = respuestas 4 y 5 en escala de 1 a 5

- Accesos y servicios para personas con discapacidad
- La seguridad en vías de acceso al aeropuerto
- La ubicación del aeropuerto
- Tenga el personal suficiente para garantizar la seguridad
- Las instalaciones
- La seguridad que brinda el aeropuerto al usuario
- El confort y la limpieza
- La revisión de equipaje por medios manuales y electrónicos
- La seguridad que ofrece en llegadas y salidas
- La puntualidad
- La tecnología con que cuenta
- La rapidez del servicio
- El trato del personal
- La variedad de aerolíneas
- La variedad de opciones (destinos y horarios)
- La imagen que tiene
- Los precios
- El personal capacitado
- Área de atención y asesoría al usuario
- Acceso a internet
- Información sobre trámites , vuelos, itinerarios, etc.
- La accesibilidad
- Funcionamiento de todos los equipos
- La exclusividad



- **Must Have:** Los aspectos básicos que debe tener ASA en sus aeropuertos son seguridad, confort y limpieza, así como revisión manual y electrónica.
- **Critical Success:** Los atributos que pueden diferenciar e incidir en la recomendación son los relativos a la seguridad en vías de acceso, la ubicación, personal suficiente para seguridad y las instalaciones.
- **Hidden Opportunities:** Las características que fortalecen la recomendación son: imagen, precios, servicio (personal capacitado y asesoría), accesibilidad.



## CHETUMAL

- ✗ Limitada oferta de vuelos: Cd de México
- ✗ Pocos horarios: 2 por día mañana y tarde
- ✗ Limitada oferta de líneas aéreas Sólo: «solo vuela Interjet, antes sí estaba Aeromar y antes Click»
- ✗ No hay vuelos internacionales «ya los quitaron, antes había a EU»



## CIUDAD OBREGÓN

- ✗ Todos ubican una aerolínea, Aeroméxico, y algunos dicen que vuela también Interjet y Aerocalifornia. Se aprecian pocas e insuficientes.
- ✗ En general consideran que hay pocos destinos (Guadalajara, México DF; algunos aseguran hay salida a Tijuana).
- ✗ No ofrece vuelos internacionales *“lo internacional le quedó porque antes había a EU... ya no”*



## POZA RICA

- ✗ En general consideran que existen pocos vuelos, con precio muy altos debido a que sólo operan dos aerolíneas, por lo que no se ofrecen precios competitivos.
- ✗ Faltan destinos nacionales



## PUEBLA

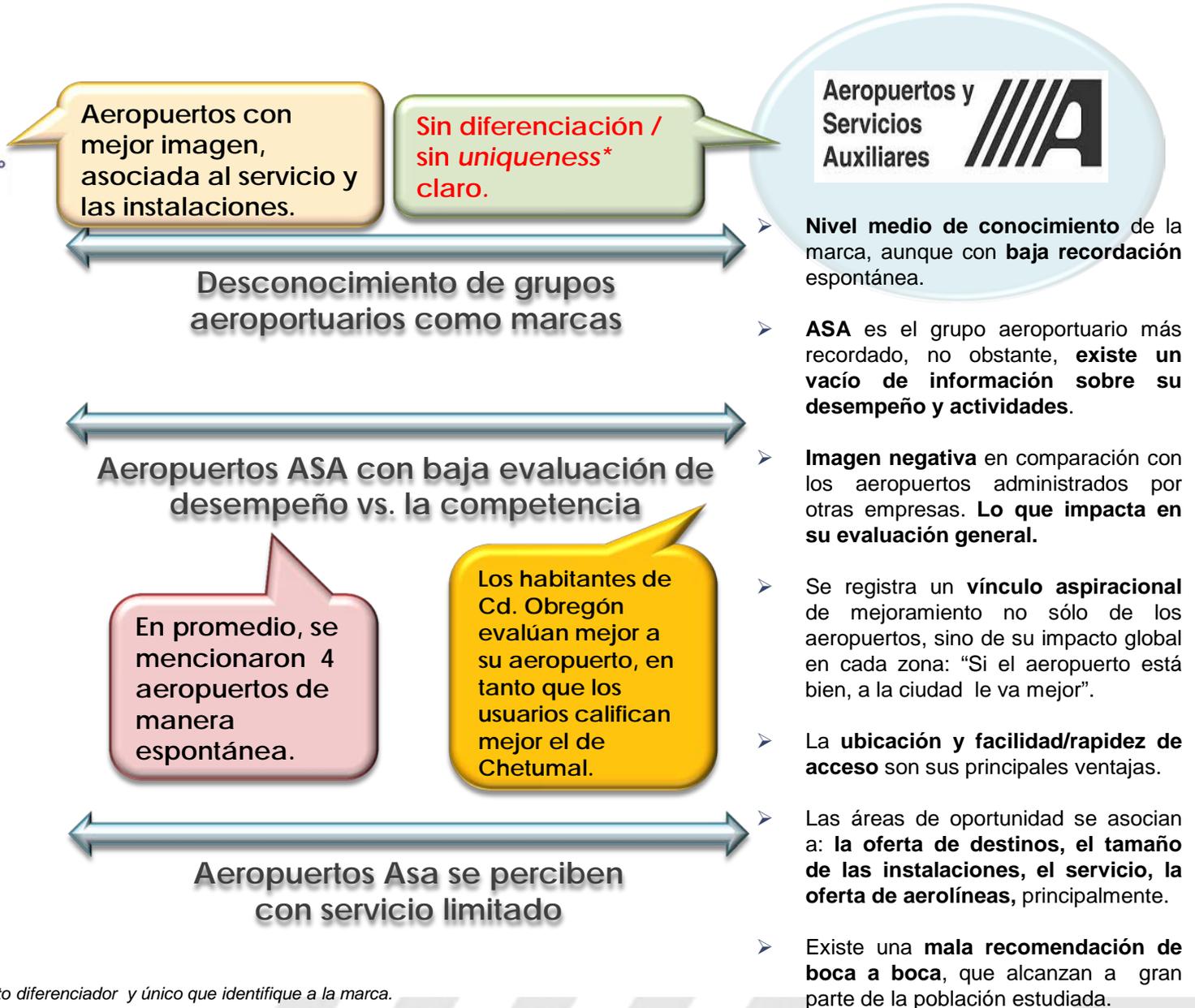
- ✗ Consideran que existen pocos vuelos a Monterrey y Guadalajara *“Si tengo que volar el jueves solo hay vuelos hasta el otro martes”*
- ✗ Faltan destinos nacionales
- ✗ Pocos destinos internacionales

# Sugerencias para mejorar el servicio

(Población general)

ENCUESTA CATI





\*Uniqueness: Refiere a un elemento diferenciador y único que identifique a la marca.

- Evaluar el desarrollo de una **campaña institucional** tomando en cuenta:
  - ✓ La **difusión de todos los servicios** que proporciona ASA
  - ✓ **Reforzar el *engagement*** con los usuarios: Nos conectamos por ti, volamos para ti...
  
- Evaluar los **procesos de capacitación** para implementar mejoras de atención y servicio:
  - ✓ Medición periódica de la **satisfacción del cliente**
  - ✓ **Benchmark** con otras empresas
  - ✓ Construir un **servicio diferenciador** en la categoría
  
- Implementación del **buzón de sugerencias** y **evaluación de las necesidades del cliente** para hacer un link con la oferta de servicios y renta de espacios.

- En general, los aeropuertos de ASA son funcionales pero no corresponden al anhelo de los usuarios: no representan una infraestructura que refleje el desarrollo de su ciudad, ni tienen elementos que le otorguen a los habitantes un sentido de orgullo y pertenencia.

Posibles áreas de desarrollo y crecimiento son:



## ASPECTOS DE FUNCIONALIDAD

- ✓ Seguridad
- ✓ Iluminación
- ✓ Rehabilitación de vías de acceso
- ✓ Amplitud

## RENTABILIDAD

- ✓ Promoción de un corredor comercial, turístico y cultural.
- ✓ Alianzas comerciales con franquicias, hoteles, casinos personajes públicos, etc.
- ✓ Alianzas con diferentes aerolíneas para hacerlos más rentables

## VÍNCULOS EMOCIONALES

- ✓ Creación de programas temáticos para los habitantes.



## OBJETIVO:

Elemento detonador del desarrollo de la ciudad.