

Conceptual - Teoría

Metodológica

Conceptos Clave

Satisfacción del cliente: Según Parasumaran (1993), la satisfacción del cliente se considera alcanzable mediante elementos como los deseos, necesidades y expectativas del consumidor.

Calidad del servicio percibida: Según Parasumaran (1993), la calidad del servicio depende de la comparación que hace el cliente entre el nivel de servicio esperado o aceptable y el desempeño real del servicio que percibe.

Rendimiento operativo: Según Mallar (2010), son las prácticas y pasos recomendados que garantizan que el análisis de la eficiencia conduzca a conocimientos prácticos y mejoras sostenibles.

Definiciones Operacionales

Satisfacción: Variable categórica (Satisfecho/Neutral o Insatisfecho).

Servicios: Escalas Likert 1-5 (ej.: wifi, comida, entretenimiento).

Retrasos: Minutos continuos (salida/llegada).

Pregunta de Investigación

¿En qué medida las diferentes dimensiones de la calidad del servicio (comodidad del asiento, servicio a bordo, entretenimiento) y las características operativas del vuelo (distancia, puntualidad) determinan la satisfacción general del cliente con su experiencia de vuelo?

Métodos de Análisis

Descriptivo:

Distribución de satisfacción por clase, género y tipo de viaje.
Correlación entre servicios y satisfacción.

Inferencial:

Identificar predictores claves de satisfacción.
Comparar medias de satisfacción entre grupos (ej.: Business vs. Económica).

Datos Utilizados

Muestra: 103903

Variables:

Gender, age, type of travel, class, flight distance, inflight Wi-Fi service, departure/arrival time convenient, ease of online booking, gate location, food and drink, online boarding, seat comfort, inflight entertainment, on-board service, leg room service, Baggage handling, check-in service, inflight service, cleanliness, departure delay in minutes, arrival delay in minutes, satisfaction.

Objeto de estudio

Satisfacción del cliente en la industria aérea. Específicamente, se centra en cómo las percepciones de los pasajeros sobre diversos aspectos del servicio y las características objetivas del vuelo influyen en su nivel de satisfacción general reportado.