

# AVION REVUE

\$40 MÉXICO

Núm 115

Internacional

La revista líder en América Latina

## Nuevos MiG SUPER CAZAS RUSOS

IV GENERACION



**HISTORIA**  
DE HAVILLAND  
DH.106  
El primer  
reactor comercial  
de pasajeros



**HELICÓPTEROS**

**UH-60M PARA LA  
ARMADA DE MÉXICO**  
El Plan Mérida se amplía

**AVIACIÓN MILITAR**

**50 ANIVERSARIO DEL  
COLEGIO DEL AIRE**  
Factoría de pilotos militares

**EL F-5 CUMPLE  
MEDIO SIGLO**  
Todavía en activo

**ENCUESTA LECTORES**  
MEXICANA GANA EN SERVICIO, AEROMÉXICO EN FLOTA

**TEST USUARIO**  
VOLAMOS EN EL B-717 DE MEXICANA

# Mexicana gana en servicio, Aeroméxico en flota

## Los lectores eligen la Mejor Aerolínea del Año

Los jueces más exigentes son aquellos que conocen a fondo lo que están evaluando. Aquellos que no sólo saben de los aspectos técnicos de los productos y servicios recibidos, sino que también observan todos y cada uno de los detalles y atenciones; es por ello que nuestros lectores han decidido calificar una vez más a las distintas aerolíneas del continente latinoamericano como usuarios.

### La encuesta

La encuesta estuvo disponible durante los primeros cuatro meses del año a través del portal del CIAL en [www.cialar.com](http://www.cialar.com). A diferencia del año pasado, en esta ocasión la consulta estuvo dividida en dos secciones, evaluándose tanto a las aerolíneas tradicionales como las de bajo costo en diferentes secciones como son servicio; flota; cobertura y mercadotecnia.

En el caso de las aerolíneas tradicionales, también se evaluó a la mejor alianza global.

Debido a que en la edición anterior de la encuesta predominaron los usuarios de México, en esta se difundió en foros de aviación de otros países latinoamericanos a fin de profundizar el espectro de la

La opinión de los usuarios es cada vez más importante para las líneas aéreas. Es por esto que por segundo año consecutivo el Club Internacional de Amigos Lectores de Avión Revue, mejor conocido como CIAL Avión Revue, ha lanzado la encuesta de "La Mejor Aerolínea del Año".

misma. No obstante ello, el 70 por ciento de los encuestados provenían de México. En el 30 por ciento de los votos restantes provenía de países tales como Colombia, Argentina, Costa Rica y Chile.

Sólo un punto porcentual de las personas que realizaron la encuesta era de sexo femenino, siendo el resto de sexo masculino. En cuanto a la edad, la mayoría de los encuestados (57%) tienen entre 16 y 26 años; la segunda mayoría (29%) se encuentra en el rango entre 27 y 40 años. Tan sólo el 8% de los usuarios tienen entre 41 y 60 años, esto se debe probablemente a que los jóvenes son los principales usuarios de los medios electrónicos utilizados en la realización de la encuesta. Los seis puntos porcentuales pertene-

cen a los usuarios menores de 15 años de edad.

En cuanto a la frecuencia de viaje de los usuarios, el 47 por ciento de ellos vuelan entre 2 y 4 veces al año. La segunda mayoría (21%) corresponde a usuarios que vuelan más de siete veces en un año. El 14 por ciento de los usuarios vuelan de 2-4 veces al mes, mientras que el 12 vuelan de 5 a 6 veces al año. El 7 por ciento restante pertenece a usuarios que vuelan de 1 a 2 veces por semana.

### Aerolíneas tradicionales

En cuanto a servicio, Mexicana de Aviación resultó ser la ganadora con el 31 por ciento de los votos. La aerolínea es principalmente conocida por mantener altos estándares

de calidad en cuanto al trato con los usuarios. A ésta le sigue AeroMéxico con el 29 por ciento de los votos LAN y Avianca con 7 y 6 puntos porcentuales respectivamente. Los votos restantes pertenecen a otras aerolíneas.

AeroMéxico es la ganadora en la categoría de flota con 32 puntos porcentuales. Esta aerolínea es la primera en México en incorporar a su flota aeronaves de largo alcance con tecnología de punta, y la aerolínea con más aeronaves de largo alcance en México. En segundo lugar (25%) está Mexicana de Aviación. Mexicana incorporó recientemente a su flota aeronaves de largo recorrido con las que inauguró sus nuevos vuelos al viejo Continente. Con el 8 por ciento y el 6 por ciento



### SKYTEAM, LA MEJOR ALIANZA

► SkyTeam ha sido votada como la mejor alianza con 50 puntos porcentuales. Esta alianza tiene una presencia considerable en México y América del norte. Es la única alianza de aerolíneas con presencia en el país azteca

ya que Mexicana de Aviación todavía no se ha incorporado a OneWorld, alianza que ha quedado en el segundo puesto de esta categoría con el 32 por ciento de los votos. Y finalmente Star Alliance con 18 puntos porcentuales.



## LAS CLAVES

- ▷ Mexicana de Aviación ha obtenido el reconocimiento al Mejor Servicio y la Mejor Mercadotecnia, mientras que AeroMéxico a la mejor Flota y la Mejor Cobertura.
- ▷ Skyteam ha sido la alianza más votada con 50 puntos porcentuales.
- ▷ En cuanto a las aerolíneas de bajo costo, Interjet arrasó siendo la más votada en las categorías de Mejor Servicio, Mejor Flota y Mejor Cobertura. Volaris ha sido la aerolínea de bajo costo elegida en cuanto a Mercadotecnia.



Mexicana es la que mejor servicio a bordo ofrece



Interjet es para los lectores de Avión Revue, la mejor aerolínea de bajo costo del mercado.

tenemos a LAN y Avianca respectivamente. Los 29 puntos porcentuales restantes pertenecen a otras aerolíneas.

En cuanto a cobertura, AeroMéxico también ha sido la elegida con el 37 por ciento de los votos. Esta aerolínea tiene 74 destinos tanto nacionales como internacionales. Entre ellos destacan sus trece destinos a Estados Unidos y Canadá; dos a Centroamérica, cuatro a Sudamérica; tres en Europa y uno en Asia, lo que la convierte en la aerolínea mexicana con más cobertura a nivel mundial.

Después de AeroMéxico tenemos con 24 puntos porcentuales a Mexicana de Aviación. Mexicana de Aviación empezó recientemente

sus vuelos hacia Europa. LAN tiene el 7 por ciento de los votos y American Airlines el 5 por ciento.

Al evaluar la mercadotecnia de las aerolíneas tradicionales, los usuarios eligieron a Mexicana de Aviación con el 42 por ciento de los votos. El pasado mes de noviembre, esta aerolínea anunció un cambio total de imagen el cual abarcó a todas las marcas y servicios de Grupo Mexicana. Asimismo, se lanzó el nuevo programa de lealtad MexicanaGO, la nueva aerolínea regional MexicanaLink, y un sitio Web totalmente renovado. En segundo lugar, está AeroMéxico con el 20 por ciento de los votos, la aerolínea del caballero azteca ha lanzado recientemente su sitio web en el cual

se unifica la imagen corporativa de la compañía. Además el nuevo sitio Web de AeroMéxico incorpora una sección en la que se toma en cuenta la opinión de los usuarios para así brindarles un producto que se adapte a sus necesidades. LAN (7%), Avianca (4%) y Continental (4%) son ocupan los lugares siguientes en esta categoría.

### Aerolíneas de Bajo Costo

Interjet ha sido la ganadora en tres categorías: Mejor Servicio (32%), Mejor Flota (36%) y Mejor Cobertura (32%). Definitivamente el hecho de operar desde el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, ha posicionado a Interjet por encima de las demás aerolí-

neas de bajo costo. Interjet no sólo ofrece vuelos económicos, sino que también ofrece un servicio excepcional, en una flota moderna, vanguardista y segura. Interjet también obtuvo el segundo lugar en cuanto a la Mejor Mercadotecnia.

Volaris ha obtenido la mayoría de los votos (36%) en la categoría de la Mejor Mercadotecnia. Volaris siempre está implementando nuevas estrategias de mercadotecnia en alianza con muchas otras compañías. Algunos ejemplos de esto son "Pónle tu nombre a un avión con Volaris", "El vuelo Zero" y muchos otros. Volaris también obtuvo el segundo lugar en las demás categorías Mejor Servicio (29%), Mejor Flota (25%) y Mejor Cobertura (29%).

MexicanaClick obtuvo 7 puntos porcentuales en la categoría Mejor Servicio, 6% de los votos en Mejor Flota (recientemente anunció la incorporación de Boeing B-717 a su flota) el 8% en Mejor Cobertura y el 6% en Mejor Mercadotecnia.

Para más información acerca de la encuesta, así como gráficas los invitamos a visitar la sección de Mejor Aerolínea en [www.cialar.com](http://www.cialar.com).

Texto: Tomás González  
Fotos: José M. Rodríguez