

Aeroméxico la elegida

Mejor aerolínea del año

El Club de Lectores de Aviación Revue Internacional tuvo la iniciativa de conocer las preferencias en cuanto a líneas aéreas a los visitantes del foro de nuestros lectores, resultando elegida Aeroméxico como mejor aerolínea del año.

A la encuesta podía ingresar y votar cualquier persona con acceso a Internet, y ésta estuvo en línea desde el 1 de febrero al 30 de abril de este año, a través del portal www.cialar.com. Para votar, los usuarios tenían que introducir sólo su correo electrónico y votar por la aerolínea que consideraran que tuviera los mejores interiores de cabina; la mejor flota; el mejor servicio; el mejor catering y la mejor página de Internet en tres diferentes categorías: Aerolíneas internacionales, aerolíneas nacionales y aerolíneas de bajo costo. Los usuarios también pudieron votar por la mejor alianza.

Después de dos meses en línea, los resultados fueron los siguientes en cada categoría:

Aerolíneas Internacionales

Aeroméxico ha sido la gran elegida, no es sólo por ser la aerolínea nacional con más presencia en el exterior, si no que parece ser que también es la preferida de los usuarios latinoamericanos. Y ésta, ha arrasado en los resultados en cuanto a aerolíneas internacionales.

El reto más grande de una aerolínea, es lograr la mejor combinación entre diversos factores (interiores de cabina; asientos; servicio a bordo y atención al pasajero). Según nuestra encuesta, Aeroméxico, es la aerolínea que mejor ha logrado éste ambiente, con el 20 por ciento de los votos, evaluando a la aerolínea internacional con mejores interiores de cabina. Mientras que el 18 por ciento le corresponde a Singapore Airlines; esto es, clara-

mente por la introducción de sus "Suites" y de sus nuevos productos para Business y Turista. KLM tiene el 12 por ciento de los votos y un siete por ciento de ellos fueron para Mexicana de Aviación; British Airways y Emirates Airlines, respectivamente. Iberia y Lufthansa tuvieron un cuatro por ciento de los votos; mientras que American Airlines y Air France obtuvieron el tres por ciento de los votos cada una. El 15 por ciento restante, corresponde a otras aerolíneas con un porcentaje menor al tres por ciento.

En cuanto a flota, Aeroméxico fue elegida como la mejor con el 18 por ciento de los votos. Singapore Airlines logró posicionarse en el segundo puesto, con un 13 por ciento. Air France, ésta vez, ocupó el tercer lugar con un 10 por ciento de los votos; y a ésta, le siguió Mexicana de Aviación con un ocho por ciento. Emirates logró un siete por ciento; y el Grupo LAN y American Airlines lograron un seis por ciento cada una.

En cuanto a servicio, Según nuestra encuesta, Aeroméxico es la elegida, con un 18 por ciento de los votos; en esta ocasión casi igual que Mexicana de Aviación, ya que ésta alcanzó un 16 por ciento de los votos.

Le siguen con un ocho por ciento de los votos Air France, LAN y Singapore Airlines. Delta Airlines, por su parte, tuvo el cinco por ciento de los votos; mientras que Iberia; British Airways y Continental Airlines obtuvieron el cuatro por ciento cada una. El 30 por cien-



to, restante corresponde a otras aerolíneas con escaso margen de participación.

Confianza en Internet

La integración de la tecnología es muy importante hoy en día, en cualquier industria, especialmente en la del turismo; y sobre todo para las aerolíneas. Las páginas de Internet tienen que inspirar confianza en los pasajeros a la hora de introducir su tarjeta de crédito en la red y, por supuesto, tener las mejores tarifas. Según los resultados de la encuesta; Aeroméxico tiene el portal más amigable con el usuario (21 por ciento de los votos); mientras que en segundo lugar se encuentra el de Mexicana de Aviación con un 13 por ciento de los votos.

American Airlines; Delta Airlines y el Grupo LAN le siguen en tercer lugar con el siete por ciento de los votos cada una. En cuarto lugar quedaron Air France y Continental Airlines con el cinco por ciento de los votos. Luego, con el cuatro por ciento de los votos, se encuentran Singapore Airlines; Emirates Airlines e Iberia. El resto, posee menos del tres por ciento cada una.

Alianzas

SkyTeam, ha sido votada como la alianza con mejor estrategia y presencia mundial. SkyTeam, durante los últimos años ha añadido nuevas aerolíneas a su red, sin descuidar que éstas cumplan con los estándares de calidad que las demás aerolíneas de la alianza. SkyTeam tuvo el 63 por ciento de los votos. Oneworld, es una alianza que está empezando a incorporar a más aerolíneas latinoamericanas dentro de ella, es por esto que Oneworld quedó en segundo lugar con un 20 por ciento de los usuarios a su favor. Probablemente el hecho de que Star Alliance no tenga miembros en América Latina, hace que ésta haya quedado en tercer lugar con tan sólo 17 por ciento de los votos.

Aerolíneas nacionales

Aeroméxico, fue la aerolínea preferida por los encuestados en rutas domésticas, siendo ésta y su filial, Aeroméxico Connect, la aerolínea nacional con más vuelos dentro del país al día.

Mexicana de Aviación, sin lugar a dudas, la segunda aerolínea más importante del país, ha estado presente en los resultados de nuestra



Volaris ganó casi todos los rubros en las aerolíneas de bajo costo.



KLM fue tercera con el 12 por ciento de los votos.



Mexicana fue segunda en líneas aéreas domésticas.

encuesta.

Y finalmente, LAN, el grupo de aerolíneas domésticas con más presencia en América Latina es la tercera más votada.

Espacio interior. Aeroméxico, fue nuevamente la aerolínea más elegida con el 42 por ciento de los votos. Mexicana de Aviación alcanzó el segundo lugar, con el 22 por ciento de los votos. Y en tercer lugar el Grupo LAN, con el 11 por ciento de los votos. Las aerolíneas domésticas votadas fueron numerosas, pero ninguna superó el 10 por ciento de los votos.

Flota. En cuanto a flota, Aeroméxico fue la primera con el 53 por ciento de los votos; y fue la elegida por los votantes. Mexicana de Aviación tuvo un 16 por ciento de los votos en esta categoría y LAN se ubicó en tercer lugar con el 11 por ciento de los votos.

Confort. En cuanto a confort, Aeroméxico fue nuevamente la más elegida con el 42 por ciento de los votos; mientras que Mexicana de Aviación logró el 24 por ciento de los votos. En tercer lugar, el Grupo LAN obtuvo el ocho por ciento de los votos.

Catering y página de Internet. El

servicio es algo que es muy valorado por los usuarios. Últimamente, muchas aerolíneas domésticas han empezado a reducir sus servicios de catering, reduciendo el mismo a bebidas y una bolsa de cacahuates.

¿Cuánto bajan el precio de un boleto? Es algo que los usuarios no podemos saber. Como ganadores de esta categoría están cuatro aerolíneas: Aeroméxico (43 por ciento de los votos), Mexicana de Aviación (24 por ciento), el Grupo LAN (ocho por ciento) y Magnicharters (seis por ciento), las cuales siguen teniendo esta cortesía con sus pasajeros. En el rubro portales de Internet, las más elegidas fueron Aeroméxico; Mexicana de Aviación y LAN.

Aerolíneas de bajo costo

Durante los últimos años, las aerolíneas de bajo costo han empezado a tomar fuerza en América Latina y en especial en México. Tanto ha sido el éxito que ya hay cerca de cinco aerolíneas de este tipo que están cobrando mucha importancia en el mercado aerocomercial mexicano; especialmente Interjet y Volaris; ambas con base en Toluca. En nuestra encuesta evaluamos las mismas categorías que en las aero-

líneas internacionales y domésticas.

Interiores de cabina. Este rubro en las aerolíneas de bajo costo se podrían calificar como "dispensable" por el tipo de modelo de negocio que ostentan; y pueden no llegar a contar (en algunos casos) con tantos detalles como los de algunas aerolíneas tradicionales, pero éstos cumplen con su función principal: transportar pasajeros. Volaris salió primera con el 38 por ciento de los votos; seguida muy de cerca por Interjet con el 35 por ciento de los votos. Click y ALMA (Aerolíneas Mesoamericanas) le siguieron con el cinco por ciento de los votos; mientras que el 16 por ciento de los votos restantes fueron para otras aerolíneas de bajo costo.

Servicio. En esta categoría, Volaris sacó el 38 por ciento de los votos; mientras que Interjet tuvo el 30 por ciento. Les siguen ALMA con el nueve por ciento y Click con el siete por ciento.

Flota. La mayoría de las aerolíneas de bajo costo en México, operan con aviones Airbus tipo A319 y A320 nuevos, así como con algunos Boeing B-737 usados. Volaris obtuvo el 40 por ciento de la preferencia de los usuarios del foro; e Inter-

jet el 32 por ciento; quedando, otra vez; a la cabeza de las aerolíneas de bajo costo en nuestra encuesta. Les siguieron ALMA con el nueve por ciento y Click con el siete por ciento.

Catering. A pesar de que las aerolíneas de bajo costo, en muchas partes del mundo se caracterizan por dar servicios reducidos, en México se ha creado un nuevo tipo de low cost, en el cual se gozan de muchos servicios a bordo. Esta vez, Interjet obtuvo el 34 por ciento de la preferencia de los votantes; estando un punto más arriba que Volaris (33%). A éstas les siguen Click con el ocho por ciento y Avolar con el cuatro por ciento.

Página de Internet: Parte del esquema de la reducción de costos por parte de las aerolíneas "Low-Cost" son las ventas por Internet, que reducen la cantidad de personal encargado de las ventas. En esta categoría, fueron elegidas el portal de Volaris con el 35 por ciento de los votos; seguido muy de cerca por el de Interjet con el 31 por ciento. Le siguen, Click y ALMA con el seis por ciento. ○

T. Gonzalez de Rosenzweig