

Reporte Ejecutivo

Cochabamba, Bolivia, 6 de junio de 2024

- Dayan Aguilar
- Cristian Canapi
- Alejandro Montaña
- Santiago Torrico

El presente reporte ejecutivo tiene como objetivo presentar a las autoridades de la aerolínea "Vuela muy Alto" los hallazgos más relevantes de una encuesta realizada a 130,000 pasajeros. La encuesta incluyó preguntas sobre características demográficas, tipo de viaje y satisfacción con diferentes servicios ofrecidos durante el vuelo.

Hallazgos Clave:

1. **Satisfacción General:**
 - El 43% de los pasajeros se encuentra satisfecho, mientras que el 57% restante se divide entre neutrales e insatisfechos.
2. **Género:**
 - Los niveles de satisfacción son similares entre hombres y mujeres, pero hay una mayor proporción de mujeres neutrales o insatisfechas en comparación con los hombres.
3. **Segmentación por Edad:**
 - El grupo de edad de 40-55 años es el único con más pasajeros satisfechos que neutrales o insatisfechos.
 - Los grupos de edad con mayor proporción de pasajeros neutrales o insatisfechos son 7-23 años, 24-39 años, 56-71 años y 72-87 años, en ese orden.
4. **Tipo de Cliente:**
 - Tanto clientes leales como no leales muestran niveles de satisfacción menores al 50%, con una mayor proporción de neutrales e insatisfechos.
5. **Tipo de Viaje:**
 - Los viajeros por negocios tienen un nivel significativamente más alto de satisfacción en comparación con los viajeros personales.

Identificamos los Servicios que Necesitan Mejora (ordenados por prioridad):

1. **Online boarding**
2. **Inflight entertainment**
3. **Seat comfort**
4. **On-board service**
5. **Leg room service**
6. **Cleanliness**
7. **Inflight wifi service**
8. **Baggage handling**
9. **Inflight service**
10. **Checkin service**
11. **Food and drink**
12. **Ease of Online booking**
13. **Gate location**
14. **Departure/Arrival time convenient**

Recomendaciones :

1. **Mejorar el Proceso de Embarque Online:**
 - Simplificar y hacer más intuitivo el proceso de embarque online para reducir tiempos de espera y aumentar la eficiencia.
2. **Mejorar el Entretenimiento a Bordo:**
 - Invertir en sistemas de entretenimiento más modernos y variados para mantener a los pasajeros de todas las edades entretenidos durante el vuelo.
3. **Aumentar la Comodidad de los Asientos:**
 - Evaluar la posibilidad de renovar los asientos para ofrecer mayor comodidad, especialmente en vuelos largos.
4. **Optimizar el Servicio a Bordo:**
 - Capacitar al personal para mejorar la calidad del servicio y la atención a los pasajeros durante el vuelo.
5. **Ampliar el Espacio para las Piernas:**
 - Rediseñar la distribución de los asientos para proporcionar más espacio para las piernas y mejorar la experiencia de vuelo en especial para los vuelos largos.
6. **Mantener la Limpieza:**
 - Implementar protocolos más estrictos de limpieza y mantenimiento para asegurar un entorno higiénico y agradable.

Impacto Esperado:

La implementación de estas recomendaciones se espera que resulte en un aumento significativo en la satisfacción de los pasajeros, lo que puede traducirse en mayor lealtad de los clientes, incremento en las recomendaciones boca a boca y una mejora general en la percepción de la marca. A largo plazo, estas acciones pueden contribuir al crecimiento y éxito sostenido de la aerolínea "Vuela muy Alto".

Conclusión:

El análisis de las encuestas a 130,000 pasajeros ha revelado áreas clave para la mejora que, al ser atendidas, pueden llevar a un aumento considerable en la satisfacción del cliente. Se recomienda a las autoridades de "Vuela muy Alto" considerar e implementar las acciones sugeridas para mejorar la experiencia de vuelo de sus pasajeros.