

INFORME EJECUTIVO

1. HALLAZGOS RELEVANTES

1.1. Nivel de Satisfacción General

Tras realizar el respectivo análisis de los datos, Se determina que un 56.55% de los pasajeros se encuentran en un estado "neutro o insatisfechos" con respecto a la experiencia.

Para una comprensión más exhaustiva, se recomienda revisar el punto 1 del Análisis Exploratorio.

1.2. Nivel de satisfacción según la Edad

Los pasajeros entre 7 y 18 son los más insatisfechos, ya que sólo el 18.15% de ellos se encuentra satisfecho. Los pasajeros entre 61 a 75 años son los segundos más insatisfechos ya que el 20.5% de ellos se encuentra satisfechos. Sin embargo, la afluencia de este tipo de pasajeros es menor al 15.5% del total de pasajeros.

Por otro lado, el segmento de clientes más satisfechos son los pasajeros cuya edad se encuentre entre 46 a 60 años, ya que el 57.4% de ellos si se encuentra satisfecho, ellos representan el 28,85% del total de los pasajeros.

Para una comprensión más exhaustiva, se recomienda revisar el punto 3 del Análisis Exploratorio.

1.3. Nivel de satisfacción según el Tipo de Viaje

El 58.37% de los pasajeros que realizan viajes de negocios si se encuentran satisfechos, por otro lado, sólo el 10.13% de los pasajeros que realizan viajes personales se encuentran satisfechos. Sin embargo, se tiene más del doble de pasajeros que realizan viajes de negocios (89.693) que pasajeros que realizan viajes personales (40.187).

Para una comprensión más exhaustiva, se recomienda revisar el punto 5 del Análisis Exploratorio.

1.4. Servicios más relevantes

Los servicios que tienen mayor influencia en el nivel de satisfacción de los clientes son:

1. Online boarding (0.50)
2. Inflight entertainment (0.40)
3. Seat comfort (0.35)
4. On-board service (0.32)
5. Leg room service (0.31)

Todos los servicios anteriormente mencionados tienen una relación directamente proporcional al nivel de satisfacción. Los tiempos de demora que existen en toda la experiencia de viaje tienen una influencia mínima en la satisfacción del cliente y son inversamente proporcionales.

Para una comprensión más exhaustiva, se recomienda revisar el punto 6 del Análisis Exploratorio.

1.5. Satisfacción según Clase

Se observa que la clase más satisfecha corresponde a "Business", ya que el 69.44% de ellos se encuentran satisfechos, mientras que aquellos que usan clase "Eco" o "Eco Plus", presentan un nivel de satisfacción menor a 25%.

Para una comprensión más exhaustiva, se recomienda revisar el punto 10.5.1. del Análisis Exploratorio.

2. SERVICIOS QUE PRECISAN MEJORA

Los servicios que tienen la menor puntuación son los siguientes: Inflight wifi service (2.73), Ease of Online booking (2.76), Gate Location (2.98), Departure/Arrival time convenient (3.06) y Food and Drink (3.20).

Sin embargo, teniendo en cuenta la influencia de cada servicio frente a la satisfacción de los pasajeros, es más necesario mejorar los siguientes servicios: Online boarding, Inflight wifi service, Cleanliness, Leg room service y Food and Drink.

3. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar el servicio Online Boarding lo más pronto posible ya que impacta significativamente en la satisfacción de los pasajeros.
- Se recomienda mejorar el servicio en las clases Eco y Eco Plus ya que son las clases que presentan menor porcentaje de satisfacción.
- Se recomienda prestar mayor atención a los clientes menores a 18 años y mayores a 60 años ya que son los grupos que menos disfrutan de la experiencia de vuelo ofrecida.
- Se recomienda revisar la sección 10 del análisis exploratorio para comprender los distintos grupos de pasajeros y las necesidades que deben atenderse según cada segmento.