

Hallazgos Más Relevantes

1. Solo el 43% de los pasajeros están satisfechos con la aerolínea, mientras que el 57% se sienten neutrales o insatisfechos.
2. Los pasajeros de negocios tienen una mayor satisfacción (58%) en comparación con los que viajan por motivos personales (10%).
3. Los pasajeros más jóvenes (<18 años) y los mayores (>60 años) son los más insatisfechos, mientras que el grupo de 46-60 años muestra la mayor satisfacción.
4. Los clientes leales presentan una mayor satisfacción (48%) en comparación con los clientes desleales (24%).
5. El servicio de wifi a bordo tiene la mayor correlación positiva con la satisfacción (0.41), seguido por el proceso de embarque en línea (0.16).
6. Existe una ligera correlación negativa entre los retrasos en la salida y llegada y la satisfacción, indicando que los retrasos afectan de manera adversa la experiencia del cliente.

Servicios que Necesitan Mejora

1. **Comodidad del Asiento**
2. **Manejo de Equipaje**
3. **Servicio a Bordo**
4. **Servicio de Sala de Espera**
5. **Espacio para las Piernas**

Recomendaciones

1. **Mejorar la Comodidad del Asiento:**
 - Invertir en asientos más cómodos y ergonómicos.
 - Aumentar el espacio entre los asientos para mayor comodidad de los pasajeros.
2. **Optimizar el Manejo de Equipaje:**
 - Implementar un sistema de seguimiento de equipaje en tiempo real.
 - Capacitar al personal en el manejo cuidadoso y eficiente del equipaje.
3. **Elevar la Calidad del Servicio a Bordo:**
 - Mejorar la calidad y variedad de las comidas y bebidas.
 - Aumentar la frecuencia y amabilidad en el servicio al cliente durante el vuelo.
4. **Ampliar y Mejorar el Espacio para las Piernas:**
 - Rediseñar la disposición de los asientos para aumentar el espacio.
 - Ofrecer asientos con más espacio como un servicio adicional premium.
5. **Reducir Retrasos:**
 - Implementar un sistema de gestión de tiempo más eficiente.
 - Mejorar la coordinación logística y la comunicación entre los equipos en tierra y aire.
6. **Fomentar la Lealtad del Cliente:**
 - Implementar programas de fidelización atractivos.
 - Realizar encuestas de satisfacción regulares para identificar y abordar áreas de mejora.