

## Reporte ejecutivo

**Informe de satisfacción de pasajeros**

**Fecha:**06/06/2024

**Aerolínea:** Vuela muy Alto

### **1. Hallazgos Relevantes**

- **Nivel general de satisfacción:** Sólo el (43,45%) de los pasajeros están satisfechos, mientras que el (56,55%) están neutrales o insatisfechos
- **Satisfacción por lealtad:** Los pasajeros leales muestran mayor satisfacción (47.81%) en comparación con los no leales (23.97%).
- **Satisfacción por tipo de viaje:** Los viajeros de negocios están significativamente más satisfechos (58.37%) que los viajeros personales (10.13%).
- **Impacto de los servicios:** Entretenimiento a bordo, comodidad del asiento y servicio a bordo tienen las correlaciones más altas con la satisfacción general.
- **Servicios más/menos satisfactorios:** Wifi es el servicio más satisfactorio (75.5% de aceptación), el servicio a bordo es el menos satisfactorio (46.5% de satisfacción).

### **2. Servicios que Necesitan Mejora**

- **Comodidad del asiento**
- **Entretenimiento a bordo**
- **Servicio a bordo**
- **Espacio para las piernas**
- **Limpieza**

### **3. Recomendaciones**

- **Comodidad del asiento:** Renovar los asientos para ofrecer mayor confort, evaluar y ajustar el espacio entre asientos para mejorar la comodidad de las piernas.
- **Optimizar el entretenimiento a bordo:** Ampliar la variedad de opciones de entretenimiento disponibles, asegurándose de que los sistemas de entretenimiento estén actualizados y funcionando correctamente.
- **Fortalecer el servicio a bordo:** Capacitar al personal para mejorar la calidad del servicio y aumentar la frecuencia de atención a los pasajeros durante el vuelo.
- **Mantener la limpieza:** Implementar procedimientos de limpieza más estrictos durante y entre los vuelos y realizar inspecciones regulares para asegurar altos estándares de limpieza.
- **Incentivar la lealtad del cliente:** Desarrollar programas de fidelización más atractivos, ofreciendo beneficios exclusivos para clientes leales.
- **Incrementar el espacio para las piernas:** Evaluar la configuración actual de los asientos y hacer ajustes para aumentar el espacio disponible para las piernas.