

## 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. Recomendaciones

A continuación se mencionan los servicios que precisan mejora en orden de prioridad.

- 2.1. Comodidad del asiento: Renovar los asientos para ofrecer mayor confort, evaluar y ajustar el espacio entre asientos para mejorar la comodidad de las piernas.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. Mantener la limpieza: Implementar procedimientos de limpieza más estrictos durante y entre los vuelos y realizar inspecciones regulares para asegurar altos estándares de limpieza.
- 2.5. Incentivar la lealtad del cliente: Desarrollar programas de fidelización más atractivos, ofreciendo beneficios exclusivos para clientes leales.
- 2.6. Incrementar el espacio para las piernas: Evaluar la configuración actual de los asientos y hacer ajustes para aumentar el espacio disponible para las piernas.