

## Executive Report – in English

### Most Relevant Findings

1. Overall Passenger Satisfaction Level: A significant percentage of passengers (approximately 56.67%) report being "neutral or dissatisfied" with their flight experience, while only 43.33% feel "satisfied".
2. Differences in Satisfaction by Gender: Women are slightly more dissatisfied (57.26%) compared to men (56.05%).
3. Satisfaction by Age Group: Passengers aged 46-60 show higher satisfaction (57.49%), while passengers aged 0-18 show high dissatisfaction (83.61%).
4. Influence of Service Class: Passenger satisfaction is significantly higher in the Business class (approx. 70%) compared to the Economy and Economy Plus classes (approx. 50%).
5. In personal trips, there are more dissatisfied passengers at 89.8% than in business trips, which have 41.7% of dissatisfied passengers.
6. Both male and female loyal customers traveling for business in the business class have a higher level of satisfaction compared to other segments. In contrast, loyal passengers traveling for personal reasons in economy class have significantly lower satisfaction. Additionally, it can be noted that disloyal customers, regardless of their type of trip or flight class, tend to have lower levels of satisfaction.

### Services Needing Improvement (Priority Order)

- I. Onboard WiFi Service
- II. Departure/Arrival Time convenient
- III. Ease of Online Booking
- IV. Gate Location
- V. Food and drink
- VI. In-flight Entertainment
- VII. Check-in Services
- VIII. Cleanliness
- IX. Leg room Service
- X. In-flight Entertainment

### Specific Recommendations for Increasing Overall Passenger Satisfaction

- ☒ Improve Onboard WiFi Service: Invest in WiFi technology to offer a faster and more reliable connection.
- ☒ Convenient Departure/Arrival Times: It is recommended to improve flight punctuality and ensure departure and arrival times are convenient for passengers.
- ☒ Ease of Online Booking: Simplify the online booking process, ensuring it is user-friendly and passengers can find and book flights without difficulty.
- ☒ Gate Location Signage: Improve signage at the airport to help passengers easily find gate locations and reduce stress associated with airport navigation.
- ☒ Food and Beverage: Improve the quality and variety of onboard food and beverage options. Consider healthy options that cater to different preferences.

### Conclusion

The analysis reveals key areas where Fly High can improve to increase passenger satisfaction. By focusing on improving services such as WiFi, departure and arrival times, online booking, gate location signage, and also the quality of food, addressing these points can significantly increase overall satisfaction. This will result in greater customer loyalty and a better perception of the airline.

# Informe Ejecutivo - en ESPAÑOL

## Hallazgos Más Relevantes

1. Nivel General de Satisfacción del Pasajero: Un porcentaje significativo de pasajeros (alrededor del 56.67%) reportan estar "neutrales o insatisfechos" con su experiencia de vuelo, mientras que solo el 43.33% se sienten "satisfechos".
2. Differences in Satisfaction by Gender: Women are slightly more dissatisfied (57.26%) compared to men (56.05%).
3. Satisfacción por Grupo de Edad: Los pasajeros de 46-60 años muestran una mayor satisfacción (57.49%), mientras que los pasajeros de 0-18 años muestran una alta insatisfacción (83.61%).
4. Influencia de la Clase de Servicio: La satisfacción de los pasajeros es significativamente mayor en la clase Negocio (aprox. 70%) en comparación con la clase Eco y Eco plus (aprox. 50%).
5. En los viajes personales hay más pasajeros insatisfechos con un 89.8% que en viajes de negocios que tienen un 41.7% de insatisfechos en los pasajeros.
6. Tanto los hombres como las mujeres que son clientes leales y viajan por negocios en clase de negocios tienen un grado de satisfacción más alto comparado con otros segmentos. En contraste, los pasajeros leales que viajan por motivos personales en clase económica tienen una satisfacción significativamente menor. Además, se puede notar que los clientes desleales, independientemente de su tipo de viaje o clase de vuelo, tienden a tener niveles de satisfacción más bajos.

## Servicios que Necesitan Mejoras (Orden de Prioridad)

- I. Servicio de WiFi a Bordo
- II. Hora de salida/Llegada conveniente
- III. Facilidad de reserva en línea
- IV. Ubicación de las Puertas de Embarque
- V. Comida y Bebida
- VI. Entretenimiento en vuelo
- VII. Servicios de Check-in
- VIII. Limpieza
- IX. Servicio de Espacio para las Piernas
- X. Entretenimiento en vuelo

## Recomendaciones Específicas para Aumentar la Satisfacción General de los Pasajeros

- ☒ Mejorar el Servicio de WiFi a Bordo: Invertir en tecnología de WiFi para ofrecer una conexión más rápida y confiable.
- ☒ Hora de salida/Llegada conveniente: Se recomienda mejorar la puntualidad de los vuelos y asegurarse de que los horarios de salida y llegada sean convenientes para los pasajeros.
- ☒ Facilidad de reserva en línea: Se recomienda simplificar el proceso de reserva en línea, asegurándose de que sea fácil de usar y que los pasajeros puedan encontrar y reservar vuelos sin dificultades.
- ☒ Ubicación de las Puertas de Embarque: Se recomienda mejorar la señalización en el aeropuerto para ayudar a los pasajeros a encontrar fácilmente las puertas de embarque y reducir el estrés asociado con la navegación en el aeropuerto.
- ☒ Comida y Bebida: Se recomienda mejorar la calidad y variedad de las opciones de comida y bebida ofrecidas a bordo. Considera opciones saludables y que se adapten a diferentes preferencias.

## Conclusión

El análisis revela áreas clave donde Fly High puede mejorar para aumentar la satisfacción del pasajero. Al centrarse en mejorar servicios como el WiFi, los horarios de salida y llegada, la reserva en línea, la señalización de las puertas de embarque y también la calidad de la comida, corrigiendo estos puntos la satisfacción general puede aumentar significativamente. Esto resultará en una mayor lealtad del cliente y una mejor percepción de la aerolínea.