

CALIDAD PERCIBIDA EN EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO
Neuquén – Patagonia, Argentina

*María Alejandra Gazzera
Lizi Lorena Lombardo
Universidad Nacional del Comahue
Neuquén – Argentina*

El propósito de este estudio fue continuar y profundizar la validación del modelo generado por el equipo de investigación (Tamagni et al 2003) sobre la base de la adaptación realizada al SERVQUAL para el transporte aéreo que opera en la ciudad de Neuquén, puerta de entrada a la Patagonia, Argentina y detectar nuevas brechas de calidad. Se presentan los resultados de la segunda etapa (2003/2004) de las encuestas aplicadas a los usuarios de las líneas aéreas que operan en el Aeropuerto Internacional de Neuquén.

PALABRAS CLAVE: SERVQUAL; expectativas, percepciones; brechas; calidad; transporte aéreo.