

Esta herramienta ayuda a la industria aérea a conocer la satisfacción de sus clientes

La industria de transporte, especialmente la aérea, es una de las más grandes del mundo. En Colombia, por ejemplo, cada año se contabilizan aproximadamente 37 millones de pasajeros. Por eso, **los aeropuertos y aerolíneas deben velar por brindar un buen servicio a sus clientes**



Generalmente, la satisfacción de clientes en la industria aérea se ha medido con **modelos que se centran exclusivamente en las aerolíneas**



Gracias a esta investigación se desarrolló un modelo que estudia la satisfacción **dentro de los tres factores que abarca el sector**



Exactitud

Con estos elementos, **se aporta un nuevo mecanismo de medición más preciso y menos sensible a los datos atípicos**

Relacionamiento

El modelo tiene en cuenta las relaciones entre la calidad del servicio, el valor percibido y la satisfacción y lealtad del cliente

Oportunidad

Los hallazgos pueden ser utilizados por las aerolíneas para **mejorar sus estrategias corporativas y de mercadeo**

El modelo desarrollado es una mejora a propuestas similares, y con él se puede obtener **un índice de satisfacción de los viajeros acorde con sus experiencias y necesidades**

