



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las empresas de transporte de pasajeros: Una Revisión de la Literatura científica en los últimos 10 años”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Deysi Johana Valdez Quipuscoa

**Asesor:**

Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo - Perú

2017

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	13
CAPÍTULO III RESULTADOS .....	15
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	21
REFERENCIAS .....	23
ANEXOS.....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1 CLASIFICACIÓN DE ARTÍCULOS PUBLICADOS POR AÑO.....	17
TABLA N°2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE LOS ARTÍCULOS CIENTÍFICOS.....	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. SELECCIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS.....</b>	<b>16</b>
--	-----------

## RESUMEN

La calidad de servicio es de gran importancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes siempre exigen y esperan lo mejor en su atención. En la actualidad, hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio y dicho resultado repercute en la satisfacción del cliente y por ende en una fidelización, es así que estos factores o variables han tenido y viene teniendo gran influencia en el crecimiento de las ventas de las diferentes organizaciones.

Por consiguiente, el presente artículo describe las tendencias en cuánto a la medición de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente que están implementando las empresas de transportes de distintas partes del mundo, sean de carácter público o privado.

El objetivo de esta investigación fue describir los modelos que adoptan las empresas sobre la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en los últimos 10 años. Esta revisión teórica se realizó bajo la metodología con base en la estrategia prisma. Los resultados muestran una tendencia a modelos como el de Servqual, con diversidad de estrategias.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

Vergara, C., Quesada, V. & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. En *Revista Chilena de ingeniería*, vol. 19 N° 3, 2011, pp. 420-428. Recuperado de

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052011000300011](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300011)

Clemente, J. (2015). Atributos relevantes de la calidad en el servicio y su influencia en el comportamiento post compra. El caso de las hamburgueserías en España1. En *Revista Española Innovar*, v26n62.59389. . Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n62/0121-5051-inno-26-62-00069.pdf>

Lámbarry, F., Rivas, V., Trujillo, M. (2013). Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido, a partir del Metrobús de la Ciudad de México. En *Revista Española Innovar*, 23(50), 79-92. Recuperado de

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40575>

Vera, J. (2011). Atributos de calidad del servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca. En *Revista Mexicana Contaduría y Administración* 58 (3). Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n3/v58n3a3.pdf>

Sotelo, J. & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. En *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. Vol. 8, Núm. 15. Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>

Dávila, J. & Flórez, M. (2008). Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma. En *Revista Pecuñia*. Recuperado de

<http://revpubli.unileon.es/index.php/Pecuñia/article/view/790>

Cortés, R. & Vargas, E. (2017). Prospectiva en agencias de viajes: una revisión de la literatura. En *Revista Turismo y Sociedad*, vol. Xx. Recuperado de

<https://doaj.org/article/6bc82eca397a4c12923fbd82bcff5887>

Ibarra, L., Paredes, D. & Durazo, M. (2016). Calidad en el servicio y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora. En *Revista de Turismo, Economía y Negocios*. Vol2 (2): 133-164. Recuperado de

<http://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/19>

Morillo, M. & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. En *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm. 2. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992007>

Mathieu, F. (2010). Servicio de transporte urbano de pasajeros: cuando la competencia puede no ser deseable. En *Revista Ciencia, Docencia y Tecnología*. Recuperado de

<http://www.scielo.org.ar/pdf/cdyt/n41/n41a01.pdf>

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2859>

Moher, D. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264.

<https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>