



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

**“La calidad del servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de los usuarios de transporte público urbano en una estación de transbordo en Independencia, 2024”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Administración y Marketing**

**Autor:**

Cristhina del Pilar Pillaca Villarruel

**Asesor:**

Dra. Patricia Rodríguez Román  
Código ORCID 0000-0001-9529-3210

Lima - Perú

**2025**

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>PEDRO ALFONSO VELASQUEZ TAPULLIMA</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>SARA GUEVARA GARCIA</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>PATRICIA MERCEDES RODRIGUEZ ROMAN</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud



turnitin Page 2 of 202 - Integrity Overview Submission ID: tncoid:f13287122507

### 5% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 12 words)

#### Exclusions

- 27 Excluded Matches

---

#### Top Sources

- 4% Internet sources
- 2% Publications
- 3% Submitted works (Student Papers)

---

#### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

turnitin Page 2 of 202 - Integrity Overview Submission ID: tncoid:f13287122507

## Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice de tablas .....	10
Índice de Figuras Falta el título en las figuras .....	12
Resumen .....	13
Palabras Claves .....	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática .....	14
1.1.1. Marco Teórico .....	21
1.1.1.1. Variable 1: Calidad.....	21
1.1.1.1.1. Definición .....	21
1.1.1.1.2. Orígenes.....	23
1.1.1.1.3. Postulados (teorías, métodos y técnicas).....	24
1.1.1.2. Variable 2: Nivel de satisfacción.....	28
1.1.1.2.1. Definición .....	28
1.1.1.2.2. Orígenes del nivel de satisfacción .....	29
1.1.1.2.3. Postulados.....	30
1.1.1.2.3.1. Marco Conceptual.....	30

1.1.2.	Marco teórico principal .....	34
1.1.3.	Antecedentes.....	38
1.1.3.1.	Antecedentes Internacionales .....	38
1.1.3.2.	Antecedentes Nacionales .....	50
1.2.	Formulación del problema.....	54
1.2.1.	Pregunta general .....	54
1.2.2.	Preguntas específicas o secundarias .....	55
1.3.	Objetivos.....	55
1.3.1.	Objetivo general .....	56
1.3.2.	Objetivos específicos .....	56
1.4.	Hipótesis .....	57
1.4.1.	Hipótesis general .....	57
1.4.2.	Hipótesis específicas.....	57
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....		59
2.1	Tipo, nivel y diseño de investigación .....	59
2.1.1	Tipo o enfoque de investigación.....	59
2.1.2	Nivel de investigación .....	60
2.1.3	Diseño de investigación.....	60
2.2	Participantes .....	61
2.2.1	Población .....	61
2.2.2	Muestra .....	66

2.2.3	Muestreo .....	68
2.3	Técnicas e instrumento .....	69
2.3.1	Técnica: Encuestas presenciales con soporte virtual.....	69
2.3.2	Instrumento.....	71
2.4	Validez y confiabilidad del constructo del instrumento .....	74
2.4.1	Validez del instrumento.....	74
2.4.2	Confiabilidad del instrumento .....	75
2.5	Procedimientos de recolección de datos y análisis de datos.....	77
2.5.1	Procedimiento de recolección de datos .....	77
2.5.1.1	Antes de la recolección de datos.....	77
2.5.1.2	Durante la recolección de datos.....	77
2.5.1.3	Posterior a la recolección de datos .....	77
2.5.2	Procedimiento de análisis de datos.....	78
2.5.2.1	Estadística Descriptiva .....	78
2.5.2.2	Prueba de Fiabilidad .....	79
2.5.2.3	Realizar estadística inferencial .....	80
2.5.2.4	Prueba estadística paramétrica y no paramétrica: Correlación de Pearson y Rho de Spearman (Correlación).....	81
2.5.2.5	Análisis factorial.....	83
2.6	Aspectos éticos .....	84
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....		86

3.1.	Procedimiento de análisis de datos.....	87
3.1.1.	Estadística descriptiva .....	87
3.1.2.	Prueba de fiabilidad .....	89
	Pruebas de Hipótesis específicas .....	127
	<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>138</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>151</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>165</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Calidad del servicio .....	21
Tabla 2. Satisfacción del cliente .....	29
Tabla 3. Cálculo de la muestra .....	67
Tabla 4. Instrumento de estudio.....	72
Tabla 5. Validez del instrumento por los expertos .....	75
Tabla 6. Criterios de la investigación .....	86
Tabla 7. Perfil de Usuario .....	88
Tabla 8. Escala de interpretación del alfa de Cronbach.....	89
Tabla 9. Estadística de fiabilidad.....	90
Tabla 10. Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio .....	91
Tabla 11. Estadística de fiabilidad: Dimensión tangible .....	92
Tabla 12. Estadísticas de Fiabilidad: Dimensión Fiabilidad .....	92
Tabla 13. Estadísticas de Fiabilidad: Dimensión capacidad de respuesta .....	93
Tabla 14. Estadísticas de fiabilidad: Dimensión seguridad .....	93
Tabla 15. Estadísticas de Fiabilidad: Dimensión empatía .....	94
Tabla 16. Confiabilidad del nivel del servicio.....	94
Tabla 17. Nivel de calidad de servicio.....	95
Tabla 18. Nivel de satisfacción.....	96
Tabla 19. Prueba de Kolmogorov-Smirnov .....	98
Tabla 20. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	101

Tabla 21. Análisis bivariado preliminar .....	103
Tabla 22. Prueba de KMO y Bartlett .....	108
Tabla 23. Comunacionales.....	110
Tabla 24. Varianza total explicada .....	112
Tabla 25. Matriz de componente .....	115
Tabla 26. Matriz de patrón.....	118
Tabla 27. Matriz de estructuras .....	119
Tabla 28. Matriz de correlaciones de componente .....	121
Tabla 29. Correlaciones .....	123
Tabla 30. Resumen del modelo .....	127
Tabla 31. Anova.....	127
Tabla 32. Coeficientes .....	131
Tabla 33. Dimensiones SERVQUAL y su influencia.....	132
Tabla 34. Correlaciones totales.....	133
Tabla 35. Resumen del modelo .....	133
Tabla 36. ANOVA.....	134
Tabla 37. Correlaciones de coeficientes .....	135
Tabla 38. Diagnóstico de la colinealidad.....	136

## Índice de Figuras

Figura 1. En un día regular, desde que sale de su casa ¿Cuáles son los motivos de viaje que usa en su recorrido a su trabajo o centro de estudios? .....	18
Figura 2. Resumen de pasos a seguir para elaborar la escala de calidad de los servicios .....	25
Figura 3. El modelo de Índice Estadounidense de Satisfacción del Cliente (ACSI) .....	31
Figura 4. Modelo ECSI.....	34
<i>Figura 5. Encuesta en una estación de transbordo en Independencia.....</i>	<i>70</i>
Figura 6. Encuesta en una estación de transbordo en Independencia.....	70
Figura 7. Encuesta en una estación de transbordo en Independencia.....	71
Figura 8. Nivel de calidad por porcentajes .....	96
Figura 9. Nivel de satisfacción por porcentaje .....	97
Figura 10. Normal esperado de la calidad de servicio.....	99
Figura 11. Normal esperado de la satisfacción.....	99
Figura 12. Normal esperado total .....	100

## **Resumen**

El objetivo principal es identificar si la calidad del servicio influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de transporte público urbano en la Estación Naranjal de Independencia, 2024; debido a que en las unidades de movilidad pública urbana se presentan diferentes problemáticas cotidianas por diversos factores que no logran satisfacer a los usuarios.

La investigación empleó un enfoque cuantitativo, considerando una muestra de 385 usuarios que frecuentan el sistema de transporte en la Estación Naranjal en el distrito de Independencia. La técnica empleada fue una encuesta y el instrumento un cuestionario de 14 preguntas.

Los resultados determinaron que existe puntos a mejorar principalmente en las variables examinadas como la fiabilidad y capacidad de respuesta. En el primero se observa que existe una falta de empatía y reincidencia al cometer errores. En el segundo el punto clave es la correcta comunicación y celeridad al informar sobre los cambios. En síntesis, se observa que calidad se percibe como ineficiente por parte de los usuarios, ya sea relacionado con aspectos tangibles o intangibles del servicio los cuales influyen actualmente en la insatisfacción del usuario de transporte.

## **Palabras Claves**

Calidad del servicio, satisfacción y sistema de transporte público.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Acosta Astudillo, J. (2017). Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12649>
- Alarco, J. J., & Álvarez-Andrade, E. V. (2012). Google Docs: una alternativa de encuestas online. *Educación Médica*, 15(1), 9-10. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v15n1/carta1.pdf>
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *The Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Arrestegui Garcia, J. (2020). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Transporte Terrestre Interprovincial de Pasajeros en el Distrito de La Victoria en 2020. Repositorio de Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui\\_gjv.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1)
- Batista-Foguet, J. M., Coenders, G., & Alonso, J. (2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Medicina Clínica*, 122(1), 21-27.
- Bayol, M., De La Foye, A., Tellier, C. y Tenenhaus, M. (2000). Use of PLS Path Modelling to estimate the European Consumer Satisfaction Index (ECSI) model. Published in *Statistica Applicata*. 12 (3), 361-375.

[https://www.researchgate.net/publication/267718888\\_Use\\_of\\_PLS\\_Path\\_Modelling\\_to\\_estimate\\_the\\_European\\_Consumer\\_Satisfaction\\_Index\\_ECSI\\_model](https://www.researchgate.net/publication/267718888_Use_of_PLS_Path_Modelling_to_estimate_the_European_Consumer_Satisfaction_Index_ECSI_model)

- Bayol, M.; De la Foye, A.; Tellier, C. y Tenenhaus, M. (2000). Use of PLS Path Modelling to estimate the European Consumer Satisfaction Index (ECSI) model. Published in *Statistica Applicata*, 12(3), 361-375
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio?. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de UNMSM: Gestor en el Tercer Milenio*. 9(18), 73-81.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2006/a09.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf)
- Berry, L. L., Parasuraman, A., y Zeithaml, V. A. (1988). "The Service-Quality Puzzle". *Business Horizons*, 31(5), 35-43.
- Blanco, M. et al. (2012). Metodología para investigaciones de alto impacto en las Ciencias Sociales. UANL.[http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11\\_3.pdf](http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11_3.pdf)
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Editorial Brujas y Encuentro Grupo Editor.  
<https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/detail.action?docID=6802586>.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*,

65(3), 34-49.

- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Cáceres Castro, M.; Cuadrado Ayala, D.; Gallardo Donoso, L.; Serrano Torres, G. (2024). El Método Servqual para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio del Transporte Urbano: Estudio de Caso. *Polo del Conocimiento*, 9(4), 1051-1070.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/6981/pdf>
- Calderón-Paniagua, D.G.; Quispe-Vilca, G.R. (2022). *Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19*. *Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, 4(2), 1-21. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>
- Carbajal Carbajal, O. A., & Molla Rojas, D. W. (2021). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/6339fa22-22cc-4cf5-96ee-c1d8968591e1>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Transporte sostenible y resiliente y facilitación del comercio en tiempos de pandemia y creciente incertidumbre. [https://unctad.org/system/files/official-document/cimem7d26\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/cimem7d26_es.pdf)
- Cornejo Bazan, G. (2021). Planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio del transporte público masivo. Repositorio de Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9395>

- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cubillo, B. (2020). COVID-19 y transporte público: ¿cómo afrontar la salida del confinamiento? Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/es/resource/news/covid-19-y-transporte-publico-como-afrontar-la-salida-del-confinamiento>
- Da Silva Lemos, L. (2021). Passenger satisfaction with public transport services in Lisbon Metropolitan Area. Repositorio de Master in Business Administration: ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa). [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/24776/1/master\\_luis\\_silva\\_lemos.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/24776/1/master_luis_silva_lemos.pdf)
- De Oña, J. (2022). Service quality, satisfaction and behavioral intentions towards public transport from the point of view of private vehicle users. *Transportation*, 49, 237-269. <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10175-7>
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166-203.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar: Revista de Ciencias administrativas y sociales*, 1(1), 64-80.
- Escobar Pérez, J., y Cuervo Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36.

[https://www.researchgate.net/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacion](https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion)

- Evans, J. D. (1996). *Straightforward statistics for the behavioral sciences*. Brooks/Cole Publishing.
- Evans, J. R., & Crosby, P. B. (1990). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Flores, L. C., Ong, A. K. S., Nadlifatin, R., Prasetyo, Y. T., Persada, S. F., Young, M. N., Redi, A. A. N. P., & Robles, R. A. G. (2025). Assessment of Service Quality and Trust of E-Public Transportation in Doha, Qatar. *World Electric Vehicle Journal*, 16(2), 174. <https://doi.org/10.3390/wevj16020174>
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Frías-Navarro, D., & Pascual-Soler, M. (2012). Prácticas del análisis factorial exploratorio (AFE) en la investigación sobre conducta del consumidor. Universitat de València. Recuperado de <https://www.uv.es/~friasnav/FriasNavarroMarcopsSoler.pdf>
- Gandhewar, S. and Kewate, V. (2023). Perception-Satisfaction Based Quality Assessment of Public Transportation Services using SERVQUAL Model. Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology. <https://doi.org/10.52783/tjjpt.v44.i4.944>
- Gaytan Reyna, K.; Ulloa Rubio, B. y Díaz Sotomayor, S. (2020). Calidad del

Servicio de Transporte Urbano según la Percepción de los Usuarios en Trujillo en 2018. Repositorio de Universidad César Vallejo. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1499>

- George, D., y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference. Boston: Allyn & Bacon.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n\\_sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2023). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Huayamave, P., Haro, M., & Córdova, F. (2015). Modelo de satisfacción del cliente para el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. *Revista Espacios*, 36(15), 10.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15.ª ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- La República. (2024, 23 de mayo). *Metropolitano: Demoras de buses superan los 15 minutos en estación Naranjal*. <https://larepublica.pe/sociedad/2024/05/23/metropolitano-demoras-de-buses->

[superan-los-15-minutos-en-estacion-naranjal-](#)

[1884666?utm\\_source=chatgpt.com](#)

- La República. (2025, 12 de febrero). ATU reporta demora en llegada de buses al terminal Naranjal del Metropolitano en Independencia. [https://larepublica.pe/sociedad/2025/02/12/atu-reporta-demora-en-llegada-de-buses-al-terminal-naranjal-del-metropolitano-en-independencia-721080?utm\\_source=chatgpt.com](https://larepublica.pe/sociedad/2025/02/12/atu-reporta-demora-en-llegada-de-buses-al-terminal-naranjal-del-metropolitano-en-independencia-721080?utm_source=chatgpt.com)
- Laisak, A., Rosli, A., & Sa’adi, N. (2021). The effect of service quality on customers’ satisfaction of Inter-District Public bus companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 13(2), p53. <https://doi.org/10.5539/ijms.v13n2p53>
- Leon Alvarez, C. E. (2023). Percepción de calidad del servicio al ciudadano en la satisfacción del usuario en una entidad pública de transporte, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112395>
- Levitt, T. (1960). Marketing Myopia. *Harvard Business Review*, 38(4), 45-56.
- Lima Cómo Vamos (2024). Reporte Urbano de percepción ciudadana – Edición 13: Lima y Callao según sus habitantes. Sistema Urbano <https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2024/09/EncuestaLCV2023.pdf>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Editorial Universidad Autónoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Malhotra, N. (2019). *Marketing Research: An Applied Orientation* (7th ed.). Pearson.

- Malhotra, N. K. (2007). Investigación de mercados: Un enfoque práctico. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Malhotra, N. K. (2008). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Pearson Educación.
- Malhotra, N. K. (2020). Investigación de mercados (6ª ed.). Pearson.
- Martínez Lozano, C. (2018). Aplicación del modelo SERVQUAL en los servicios de transporte público en el distrito de Lurigancho. Repositorio UNMSM. <https://core.ac.uk/reader/323347990>
- Martínez, J., & Martínez, L. (2010). Calidad Percibida en Servicios: Desarrollo de una Escala de Medición. Revista Española de Investigación en Marketing ESIC, 14(2), 127-144.
- McDaniel, C., & Gates, R. (2018). Marketing Research. Hoboken, NJ: Wiley.
- Meehan, S., & Dawson, C. (2002). Leading in the Digital World: How to Foster Creativity, Collaboration, and Inclusivity. McGraw-Hill.
- Mendenhall, W.; Beaver, R. y Beaver, B. (2023). Introducción a la Probabilidad y Estadística. Cengage. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075701660\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075701660_issuu)
- Montes, G. (2000). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el Área rural. Temas Sociales, 21(1), [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29152000000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003)
- Müggenburg, M.; Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enfermería Universitaria, 4(1), 35-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

- Municipalidad Distrital de Independencia. (2023). Ficha técnica del distrito de Independencia. Recuperado de [https://www.ciudad.org.pe/wp-content/uploads/2024/10/Ficha-t%C3%A9cnica\\_Independencia\\_2023.pdf](https://www.ciudad.org.pe/wp-content/uploads/2024/10/Ficha-t%C3%A9cnica_Independencia_2023.pdf)
- Muñoz Caso, S. y Laurente Pobis, B. (2018). Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sucursal Huancayo en 2017. Repositorio de Universidad de Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5012>
- Naranjo Ramos, Y. (2019). El sistema de transporte público masivo 'Metrovía' en la movilidad y el espacio público de la ciudad de Guayaquil. Repositorio de Universidad Politécnica de Cataluña-Barcelona. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/166155>
- Oblitas Vedia, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. Revista Investigación y Negocios . 12 (20), pp.149-171.
- Ojeda Díaz, A. (2017). Impacto de los sistemas BRT en percepciones de cambios en el bienestar social y el entorno: caso de Barranquilla, Colombia. Repositorio de Universidad del Norte. <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/8183#page=1>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. New York: McGraw-Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, 49(1), 41-50.  
<https://www.researchgate.net/publication/225083670>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Poole-Fuller, E. (2021). *Políticas de reorganización del transporte público en el área metropolitana de Lima durante la pandemia del covid-19*. Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN), 13(2), 17-37.  
[https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v2.n13.2021.22](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.22)
- Pope, C., y Mays, N. (2019). *Qualitative Research in Health Care*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell.
- Prasetyo, Y. T., Ong, A. K. S., Nadlifatin, R., Ong, J. J., Young, M. N., Diaz, J. F. T., Persada, S. F., & Redi, A. A. N. P. (2022). Service quality of public utility vehicles in the Philippines during the COVID-19 pandemic using SERVQUAL. *Case Studies on Transport Policy*, 10(1), 646–658.  
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.01.011>
- Quito Ulloa, M. (2020). Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja en el año 2018. Repositorio de Universidad Nacional de Loja.  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23079>
- Rios Vasquez, G. y Zapata Medina, J. (2022). Plan De Mejora Basado En La Calidad De Servicio Al Usuario Aplicando El Modelo Servqual En Una Empresa De Transporte Interprovincial, Piura, 2022. Universidad César

Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112010>

- Rodríguez, R.; Uribe, J. y Rey de Castro, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179-202. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1810-99932023000100179&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1810-99932023000100179&lng=es&nrm=iso)
- Romero Torres, J.; García Gutierrez, J. y Gaspar Sánchez. (2020). Satisfacción del usuario acerca del servicio de transporte público de pasajeros. *Revista de Transporte y Territorio*, 22(1), pág. 114-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9507455>
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 1-19). Sage.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 1-19). Sage.
- Setiawan, Rudy and Japariato, Edwin and santoso, katherina stefani and samsudin, yohanes malvin (2023) The impact of service quality and passenger satisfaction on passenger loyalty of Petra shuttle bus. In: *The Third International Conference of Construction, Infrastructure, and Materials (ICCIM 2023)*, 27-07-2023 - 27-07-2023, Jakarta – Indonesia. <https://repository.petra.ac.id/id/eprint/20632>
- Sham, R., Hing, K. T. K., Ruh, C. Q., Daud, D., & Co, M. (2024). Uncovering the heartbeat of public transport in Klang Valley: Is your journey satisfying?

Environment-Behaviour Proceedings Journal, 9(27), 281-286.

<https://doi.org/10.21834/e-bpj.v9i27.5563>

- Sierra Navarrete, I. (2021). Percepción de la calidad del servicio de transporte público mediante el modelo SERVQUAL, en el municipio de Toluca de Lerdo, Estado de México. Repositorio Institucional UAEMEX. <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/140246>
- Sitzimis, I. (2024). Service quality and passenger satisfaction on the coastal routes of Southwest Crete. Department of Shipping, Trade and Transport, University of the Aegean. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.18899.53287>
- Soler Cárdenas, S. F., & Soler Pons, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. Revista Médica Electrónica, 34(1), 01-06. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001)
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Revista Compendium. 18(35), 57-76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Tudela, J. y Basurto, S. (2021). Crisis en la cadena global de suministros. Comercio exterior. Revista Moneda, 1 (1), 71-75.
- Ubaidillah, N. Z., Sa'ad, N. H., Nordin, N. A., Baharuddin, N. N., Ismail, F., & Hassan, M. K. H. (2022). The impact of public bus Service Quality on the users' satisfaction: evidence from a developing Asian City. Review of Applied Socio-Economic Research, 23(1), 83-96. <https://www.reaser.eu/ojs/ojs-3.1.2-1/index.php/REASER/article/view/185>

- Valdez Molina, E.; Saca Aquino, I.; Guevara García, J.; y Aybar Galdos, J. (2018). Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco. Repositorio de Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/ccabda64-33df-4fac-ab8c-cf32912e0b14>
- Valenzo Jiménez, M., Lázaro López, D., y Martínez Arroyo, J. (2020). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, México. DYNA, 87(212), 91-99. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/78368>
- Vásquez-Stanescu, C. L. ; Pérez-Cedeño, R.O. ; Ramírez-Pisco,R. ; Osal-Herrera, W.J. (2019). *Sistemas de transporte urbano en Latinoamérica*. Ediciones Universidad de Valladolid, 17(1), 31-44. <https://doi.org/10.24197/trim.17.2019.31-44>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista Cubana de Salud Pública, 43(3), 648-649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Vergara, J.; Quesada, V.; y Blanco. I. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. 35(1), 380-400. <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. En Bagozzi, R. P., & Tybout, A. M. (Eds.), *Advances in Consumer Research* (pp. 256-261). Association for Consumer Research.
- Zágarrá, L.; Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada

en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECA: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática. 7(18), 1-17  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6.<sup>a</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., y Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3.<sup>a</sup> ed.). Irwin McGraw-Hill.