



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO”: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Carlos Leny Espinola Vega

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzáles

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

Primeramente a ti, DIOS Todopoderoso, porque eres grande y bondadoso, SEÑOR, tu palabra dice que solo tú sabes los planes que tienes para mí y que estos son siempre de bienestar y esperanza.

A ti querido padre, Antenor Espinola Luján, eres un gran ejemplo de lucha, perseverancia y paciencia inagotable para salir adelante.

A ti querida madre, Carmen Vega González, por haberme dado la vida que es el tesoro más preciado del mundo, te encuentras ahora gozando en la presencia de Nuestro Señor Jesucristo, a pesar de haberte perdido estas siempre guiándome desde el cielo.

A mis queridos y queridas, Hermanos, Hermanas, Sobrino, Cuñada, gracias a Ustedes por su cariño y comprensión, son quienes incentivan mi espíritu y me impulsan a seguir adelante, a pesar de las dificultades.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Privada del Norte, por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios y cumplir con mi anhelado sueño de estudiar una carrera.

Agradezco algunos docentes de mi facultad quienes fueron fundamentales para mi desarrollo y aprendizaje, aprendí mucho de ellos, por el ejemplo que me brindaron como profesionales y grandiosos seres humanos.

Agradezco a mi asesor Mg. Edward William, Vela Gonzáles por sus orientaciones para el desarrollo de presente trabajo de investigación.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III: RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Artículos encontrados por base de datos científicas	11
Tabla 2: Artículos incluidos en la revisión sistemática, según palabras clave utilizadas	13
Tabla 3: Tabla de cantidad de estudios examinados	15
Tabla 4: Tabla de características de los estudios por tipo	19
Tabla 5: Tabla de características de los estudios por tema	19
Tabla 6: Tabla sobre análisis global de los estudios	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Formulación del objeto de estudio 10

Figura 2: Flujo de búsqueda, revisión y selección de artículos 18

RESUMEN

El presente estudio describe las teorías sobre la calidad de servicio en el transporte público. El objetivo de esta investigación fue describir las investigaciones realizadas sobre la calidad de servicio en el transporte público a través de una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años. Los resultados muestran que la calidad de servicio en el transporte público tiene una fuerte relación con las características de tipo cualitativas que brindan las empresas de este rubro, como por ejemplo: el estado físico de las unidades y buses, la forma de manejar del conductor y el trato y la manera en que cobran los pasajes.

Se concluye en la investigación científica, que para tener una mejora sostenible de los servicios de transporte público también, deben participar las instituciones públicas del estado y las empresas privadas para cumplir con las normativas.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Servicio, Transporte público.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Históricamente el transporte terrestre de personas y materiales ha sido el más económico en comparación con otros medios. En la actualidad esta situación se desmejoró por falta de vías de circulación y por el crecimiento acelerado de la población. En los últimos años, el estudio de los medios de transporte se ha direccionado a la búsqueda de soluciones para atacar estos problemas y permitir que las personas puedan trasladarse a otros lugares y destinos con un mejor servicio (Esparza, Villalva, Mendoza, Huilca & Méndez, 2018).

La realidad actual del servicio de transporte público urbano se muestra muy preocupante, con una muy baja percepción de calidad de parte de las personas que hacen uso de este medio de transporte. La necesidad de mejorar la calidad de ese servicio debe nacer tanto de parte de los usuarios, como de propietarios y autoridades reguladoras (Sánchez-Flores & Romero-Torres, 2010).

La congestión vehicular ha ido incrementándose especialmente en las grandes ciudades, lo que impacta en los tiempos de viaje de las personas para llegar a sus respectivos destinos; esto ha traído como consecuencia la baja confiabilidad de los usuarios quienes optan por utilizar medios más rápidos, como los taxis. A esto se suma el incremento de las tarifas. Los especialistas inciden en que este sector debe mejorar sobremanera sobre todo en la calidad que se le brinda al público usuario (Chaves-Flores & Hernández-Vega, 2015).

El transporte urbano proporciona un servicio que puede satisfacer las necesidades de las personas que viven y trabajan en las grandes urbes; pero deben garantizar tarifas competitivas y sobre todo seguridad y comodidad a los pasajeros (De Pablos, Pérez & Montes, 2011).

Las empresas de transporte son esencialmente empresas de servicios y como tal deben estar enfocadas en mejorar la satisfacción del cliente, ya que son ellos los que diariamente hacen uso masivo de dichos servicios y actualmente tienen baja percepción de la calidad brindada por estas empresas. Para lograr mejorar la imagen y calidad de los servicios brindados, las empresas de transporte requieren de métodos confiables y eficientes para identificar los factores que inciden en ello (Lámbarry, Rivas & Trujillo, 2013).

Centeno (2018) indica que uno de los principales problemas de la baja calidad del servicio de transporte urbano es la falta de capacitación no sólo de los conductores, sino también de los cobradores quienes tiene contacto directo con los pasajeros todos los días del año. Este es un problema que debe ser analizado y abordado lo más pronto posible para brindar una atención de calidad.

Es necesario y fundamental que toda organización que brinda servicios, lo haga con elementos de calidad y pensando desde la óptica del consumidor o cliente para entender claramente sus requerimientos (Benítez & Marcuzzi, 2015).

A nivel Perú, el transporte urbano de pasajeros es un servicio que no ha podido tener un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, debido a muchos problemas que aún no se han solucionado al 100%, como años de antigüedad de las unidades, mala atención por parte de los choferes o cobradores, etc. La presente revisión sistemática tiene su justificación en brindar información relevante sobre los estudios de investigación relacionados a la mejora de la calidad de servicios de transporte público urbano, con el objetivo de describir algunas alternativas de solución que se aplican en otros países y que puede ser de beneficio o aporte para otros estudios similares y de mayor profundidad.

Pregunta de investigación

¿Cuáles es la teoría que nos proporciona la literatura científica sobre la calidad en el transporte público, en los últimos 10 años?

Objetivo

Describir las investigaciones realizadas sobre la calidad de servicio en el transporte público a través de una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años.



Figura 1: Formulación del objeto de estudio.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

El presente estudio es una revisión sistemática porque presenta los resultados obtenidos en diversas investigaciones previas relacionadas a la calidad de servicio en el transporte público.

2.2 Criterios de inclusión

En la presente revisión sistemática se incluyeron todos los artículos científicos que estén relacionado con el tema de investigación, con año de publicación dentro de los últimos 10 años (de 2009 al 2018), escritos en idioma español, que tengan un enlace a un archivo digital (pdf) y que estén dentro de una base de datos científica de confianza.

2.3 Recursos de información

Según las bases de datos consultadas, el total de artículos encontrados fueron 1,129 y se seleccionaron 14 para esta parte de la revisión sistemática, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Cantidad de artículos, según base de datos científicas

Base de datos	Cantidad de artículos encontrados	Cantidad de artículos seleccionados
Dialnet	75	7
Redalyc	1,020	5
Scielo	6	0
Ebsco	10	1
Google Académico	18	1
Total	1,129	14

2.3 Búsqueda

Los artículos científicos se buscaron en bases de datos científicas reconocidas, para lo cual se identificaron los términos de búsqueda: “calidad de servicio” y “transporte”. Para poder filtrar los artículos y obtener mejores resultados se utilizaron operadores booleanos. Los términos utilizados fueron: (“calidad de servicio”) AND (“transporte”). A continuación se detallan las bases y sus respectivas búsquedas:

Dialnet

(“calidad de servicio”) AND (“transporte”)

Redalyc

(“calidad de servicio”) AND (“transporte”)

Scielo

(“calidad de servicio”) AND (“transporte”)

Ebsco

(“calidad de servicio”) AND (“transporte”)

Google Académico

(“calidad de servicio”) AND (“transporte”)

Los artículos encontrados se grabaron en el software Zotero, para la revisión de duplicidad y para generar las citas bibliográficas.

2.6 Selección de datos

Los artículos científicos seleccionados se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2

Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas

Autores	Año	Metodología	Objetivo
Jaimes, H., & Dueñas, D. E.	2009	Cuantitativo experimental	Presentar los resultados de un experimento para la obtención de indicadores de calidad en el servicio de transporte colectivo urbano en el Municipio de Barrancabermeja.
Lámbarry, F., Rivas, L. A., Trujillo, M. M.	2013	Cuantitativo	Construir una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido
Chaves-Flores, G., & Hernández-Vega, H.	2015	Cuantitativo	Aplicar una metodología para la evaluación de un sistema de transporte público, modalidad autobús
De Pablos, C., Pérez, L. J., & Montes, J. L.	2011	Cualitativo-Cuantitativo	Examinar la relación que existe entre las inversiones en SAE y la mejora de la calidad del servicio en empresas que ofrecen servicios de transporte urbano en entornos locales en España.
Centeno, J. G.	2018	Exploratorio-cuantitativo	Investigar la percepción y los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes universitarios sobre la calidad del transporte urbano en la ciudad de Lima
Delgado, M. L., Sánchez, M. A., & Gómez, A.	2013	Descriptivo	Estudiar la estructura económico-financiera de las empresas, para identificar los factores explicativos de la problemática actual de la financiación del servicio de

transporte público urbano en
España.

Sánchez-Flores, Ó., & Romero-Torres, J.	2010	Cuantitativo	Identificar, ponderar y valorar los factores que intervienen en la percepción de la calidad de servicio del transporte público en un corredor urbano.
Serafín-González, S. L., Pérez-Mendoza, J. S. E., Ramírez-Partida, H. R., & Márquez-González, A. R.	2018	Cualitativo-cuantitativo	Construir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio que brinda el transporte público urbano en la ciudad de Tepic.
Romero-Torres, J., & Cruz-Patiño, M. T.	2018	Empírico	Analizar la relación de la política pública y su cumplimiento a nivel operativo del transporte público.
Dueñas, D. E., & Jaimes, H.	2008	Descriptivo	Describir de los métodos UPV y TCQSM desarrollados para determinar la calidad y el nivel de servicio del transporte público colectivo urbano en autobús.
Marchante-Lara, M., & Benavides-Velasco, C. A.	2013	Cualitativo	Caracterizar el mercado, distinguiendo entre la demanda y la oferta de transporte público urbano de autobuses.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Selección de estudios

Tabla 3

Tabla de cantidad de estudios examinados

Estudios evaluados por elegibilidad	Numero	Razones
Inclusión		
Benítez, K. T., & Marcuzzi, M. O. (2015). Análisis de la percepción de los usuarios del Sistema de Transporte Masivo Tromerca.	14	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones científicas de los últimos 10 años, es decir del 2010 al 2019 • En idioma español e inglés. • Los artículos provenían de revistas científicas especializadas, que garanticen la calidad de la fuente bibliográfica, • En versión online y • Con títulos que incluyeran las variables “seguridad” y “salud ocupacional” en empresas peruanas tanto públicas como privadas..
Centeno, J. G. (2018). Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas.		
Chaves-Flores, G., & Hernández-Vega, H. (2015). Desempeño y calidad de servicio del sistema de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica.		
Delgado, M. L., Sánchez, M. A., & Gómez, A. (2013). Financiación del servicio público de transporte urbano: un estudio empírico en las empresas españolas.		
De Pablos, C., Pérez, L. J., & Montes, J. L. (2011). Impacto de los sistemas de apoyo a la explotación (SAE) en la mejora de los servicios de transporte público urbano.		
Dueñas, D. E., & Jaimes, H. (2008). Métodos para determinar la calidad del servicio de transporte urbano en autobús.		

Esparza, F. F., Villalva, M. A., Mendoza, P. C.,

Huilca, I. J., & Méndez, L. A. (2018). Medición de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros”.

Jaimes, H., & Dueñas, D. E. (2009). Modelación de preferencias declaradas para la obtención de indicadores de la calidad del servicio del transporte público colectivo urbano - Dialnet.

Jiménez, J. C., Rojas, A. E., & Salas, M. H. (2015). Integración Tarifaria para el Transporte Público del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Lámbarry, F., Rivas, L. A., & Trujillo, M. 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.

Marchante-Lara, M., & Benavides-Velasco, C. A. (2013). El transporte público urbano: un estudio comparativo con especial referencia a la ciudad de Málaga.

Sánchez-Flores, Ó., & Romero-Torres, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México.

Romero-Torres, J., & Cruz-Patiño, M. T. (2018). El transporte público de pasajeros de autobuses, un acercamiento desde la política pública.

Serafín-González, S. L., Pérez-Mendoza, J. S. E.,
Ramírez-Partida, H. R., & Márquez-González, A. R.
(2018). Transporte urbano en la ciudad de Tepic,
Nayarit: un análisis desde la percepción de los
usuarios.

Exclusión	1,129	<ul style="list-style-type: none">• No contenían dentro de título las variables en estudio• Estaban fuera periodo en estudio en los últimos 5 años (de 2013 al 2018)• Idioma de publicación inglés, portugués• No tenían un enlace correcto al archivo digital.
------------------	-------	--

La primera búsqueda se realizó en la base Dialnet, arrojando un total de 75 artículos de los cuales se incluyeron 7. Los 70 restantes se descartaron porque su fecha de publicación estaba fuera del rango establecido, varios no estaban relacionados el tema de estudio y muchos no tenían al archivo pdf.

La segunda búsqueda se realizó en Redalyc donde se encontró 1,020 artículos, de los cuales se incluyeron a 5 de ellos. El resto fueron excluidos porque ya se habían encontrado en Dialnet y muchos de ellos no estaban relacionados.

Luego se buscó en Scielo, pero solo se encontró 6 artículos, pero se descartaron a todos porque no tenían relación con el tema en estudio,

La búsqueda en EBSCO y arrojó 10 artículos, de los cuales se seleccionó sólo 1 artículo. El resto fueron excluidos porque ya se habían encontrado en Dialnet y Redalyc.

Finalmente buscamos en Google Académico encontrando 18 artículos de los cuales incluimos sólo a 1 artículo, el resto se descartó porque ya se habían encontrado en Dialnet y Redalyc.

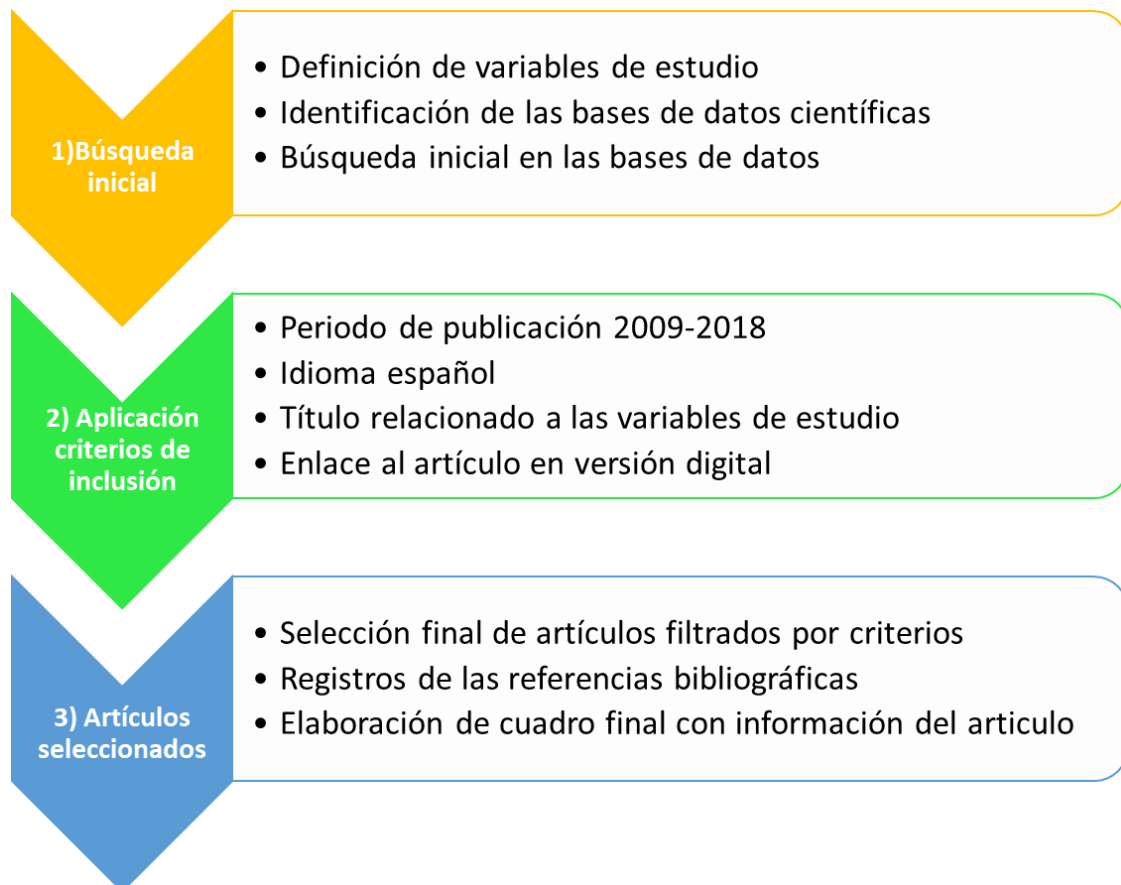


Figura 2: Flujo de búsqueda, revisión y selección de artículos

3.2. Características de los estudios

Para el presente proyecto de investigación se tomaron en cuenta 14 artículos científicos. El detalle se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4

Tabla de características de los estudios por tipo

Tipos de Estudios	Cantidad	Porcentaje
Artículos	14	100%
Tesis	0	0%
Revistas	0	0%
Total	14	100%

También se presentan las características de los estudios clasificados por tema.

Tabla 5

Tabla de características de los estudios por tema

Tema de Estudio	Cantidad	Porcentaje
Calidad del servicio	7	50%
Transporte urbano	6	40%
Indicadores	1	10%
Total	14	100%

3.3. Análisis global de los estudios

Tabla 6

Tabla sobre análisis global de los estudios

Título del estudio	Metodología	Objetivo	Resultados (Tendencias encontradas)	Discusión sobre su objetivo
Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México	Cuantitativo	Identificar, ponderar y valorar los factores que intervienen en la percepción de la calidad de servicio del transporte público en un corredor urbano.	El mayor porcentaje de los mexicanos indican que están dispuestos a pagar mas por u mejor servicio, esto sumado al estado de la unidad de transporte y a la seguridad en el manejo por parte de los conductores.	Los atributos cuantitativos del servicio como costo y tiempo de viaje también se consideran, siendo el primero el que en términos relativos tiene mayor efecto en la especificación de utilidad lineal utilizada.
Desempeño y calidad de servicio del sistema de autobuses	Cuantitativo	Aplicar una metodología para la evaluación de un sistema de transporte público, modalidad autobús	Es recomendable reducir los intervalos de salidas durante los periodos pico para las rutas de mayor demanda. Por otro lado, el promedio de calificación es 7,05 (en una escala del uno al diez) demuestra que la percepción de calidad cumple con un mínimo,	El transporte público requiere de la interacción de distintos elementos para que el servicio sea atractivo. Aceras, rampas, seguridad, condiciones de la calzada, ventilación, congestionamiento, disponibilidad de

			pero con amplias posibilidades de mejora	información, son sólo algunos aspectos evaluados.
Transporte urbano en la ciudad de Tepic, Nayarit: un análisis desde la percepción de los usuarios	Cualitativo-cuantitativo	Construir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio que brinda el transporte público urbano en la ciudad de Tepic.	Finalmente, el 56% señaló que no es eficiente el transporte; 54.7% refiere que es regular en cuanto al costo del servicio del transporte; 46% y 41.7% indicaron que las condiciones físicas de las unidades de transporte son regulares y malas, respectivamente; 73% estaría dispuesto a caminar si quitaran paradas de algunos lugares del centro de la ciudad.	la infraestructura urbana representa un factor primordial para facilitar el convivir entre todos los que configuran la comunidad en un espacio denominado urbano; la producción y su distribución se facilita no sólo con la presencia del transporte urbano, sino que éste debería ser eficiente y funcional

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Todos los trabajos revisados consideran que el servicio de transporte público debe mejorar en cuanto a calidad y servicio, pero esta mejora del servicio no necesariamente redundará en un beneficio económico para los usuarios y la población en general, sino más bien tendrá un impacto en el bienestar social o en un eventual incremento de nuevos usuarios del transporte público atraídos por la calidad del servicio.

Esta mejora del servicio no necesariamente redundará en un beneficio económico para la sociedad, sino más bien en un aumento del bienestar social (excedente del consumidor) o en su caso, un eventual incremento de nuevos usuarios del transporte público atraídos por la calidad del servicio (demanda inducida).

Asimismo, podemos indicar que los estudios han sido aplicados a líneas de transporte específicas y cuyos resultados de calidad corresponden a dichos estudios específicos; por lo que se hace necesario identificar el tipo de estudio y contrastarlo con la realidad donde se podría aplicar las mejoras según la problemática de cada ciudad brinde este tipo de servicio.

Los estudios revisados en este trabajo corresponden a servicio de transporte de otros países, pero bien se pueden tomar los hallazgos como válidos, ya que el servicio de transporte público es muy similar en cuanto a características del servicio como tal.

Es importante que, para mejorar los servicios de transporte las autoridades del estado han cumplir normas, como por ejemplo: normas de tránsito, horas de manejo del conductor, emisión de gases, años de operación de las unidades y otras normas como seguro SOAT, record de infracciones del conductor, etc.

Limitaciones de la investigación

La presente investigación presenta limitaciones con respecto a que los resultados, ya que corresponden a servicio de transporte de otros países. Esto implica analizar bien nuestra realidad y adaptar las sugerencias y conclusiones de los estudios para mejorar la calidad y servicios locales.

4.2. Conclusiones

Según los resultados del presente estudio concluimos que la calidad de servicio en el transporte público tiene una fuerte relación con las características de tipo cualitativas que brindan las empresas de este rubro, como por ejemplo: el estado físico de las unidades y buses, la forma de manejar del conductor y el trato y la manera en que cobran los pasajes. Es el orden que manifestaron los usuarios de este servicio.

Otros estudios indican que la calidad de servicio depende en gran medida de los siguientes factores: trato al usuario, confort del autobús, tiempo de viaje, ruta de viaje, congestión vehicular, velocidad del autobús, entre los principales.

Asimismo, existen también opiniones de los usuarios sobre el costo de los pasajes y el tiempo de viaje que demora el servicio en llegar a cada destino o paradero. Estas características son secundarias pero también valoradas por las personas.

Para el caso de los usuarios, el mayor porcentaje de ellos son menores de 60 años. Las personas mayores de 60 años hacen un uso mínimo de los servicios de transporte público urbano.

Según las conclusiones de las investigaciones, para tener una mejora sostenible de los servicios de transporte público también, deben participar las instituciones públicas del estado y las empresas privadas para cumplir con las normativas.

En Lima, capital de Perú, el gobierno central brinda servicio de transporte público y para ello construyó corredores especiales y exclusivos para este servicio y para las unidades que circulan por el “corredor azul”. Los costos de dicho servicio son accesibles a los usuarios y a la fecha es un servicio con alta demanda.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones del presente estudio se presentaron porque, el tema de calidad y servicio de transporte público es muy bien estudiado en otros países, pero en nuestra realidad peruana no se encontró estos similares, por lo que nos conllevó a tomar más tiempo de lo planificado para entrar referencias que se puedan tomar en cuenta para llegar conclusiones válidas y que puedan servir para futuros estudio del mismo tema.

Esperamos que, a pesar de las limitaciones, se valoren los resultados y hallazgos de esta investigación y pueda tomarse como una fuente adicional para futuros estudios similares, específicamente en empresas de esta línea de negocio.

REFERENCIAS

- Benítez, K. T., & Marcuzzi, M. O. (2015). Análisis de la percepción de los usuarios del Sistema de Transporte Masivo Tromerca. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 31-52. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601003>
- Centeno, J. G. (2018). Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas. *Anales Científicos*, 79(1), 49-58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6479994>
- Chaves-Flores, G., & Hernández-Vega, H. (2015). Desempeño y calidad de servicio del sistema de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica. *Infraestructura Vial* 17(30), 13-22. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5504102>
- Delgado, M. L., Sánchez, M. A., & Gómez, A. (2013). Financiación del servicio público de transporte urbano: un estudio empírico en las empresas españolas. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 20(3), 151-162. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4793814>
- De Pablos, C., Pérez, L. J., & Montes, J. L. (2011). Impacto de los sistemas de apoyo a la explotación (SAE) en la mejora de los servicios de transporte público urbano. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15(1), 12–24. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3820111>
- Dueñas, D. E., & Jaimes, H. (2008). Métodos para determinar la calidad del servicio de transporte urbano en autobús. *Revista UIS Ingenierías*, 7(2), 2-2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6299629>

- Esparza, F. F., Villalva, M. A., Mendoza, P. C., Huilca, I. J., & Méndez, L. A. (2018). Medición de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros”, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/calidad-servicio-terminales.html>
- Jaimes, H., & Dueñas, D. E. (2009). Modelación de preferencias declaradas para la obtención de indicadores de la calidad del servicio del transporte público colectivo urbano - Dialnet. *Revista UIS Ingenierías*, 7(2), 2-2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6299696>
- Jiménez, J. C., Rojas, A. E., & Salas, M. H. (2015). Integración Tarifaria para el Transporte Público del Área Metropolitana de Bucaramanga. *INGE CUC*, 11(1), 25-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5178332>
- Lámbarry, F., Rivas, L. A., & Trujillo, M. 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. *Innovar*, 23(50), 79-92. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4462130>
- Marchante-Lara, M., & Benavides-Velasco, C. A. (2013). El transporte público urbano: un estudio comparativo con especial referencia a la ciudad de Málaga. *Tourism & Management Studies*, 1, 270–282. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=hjh&AN=100375949&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>
- Sánchez-Flores, Ó., & Romero-Torres, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México.

Economía, Sociedad y Territorio, 10(32), 49-80. Recuperado 21 de abril de 2019, de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11112509003>

Romero-Torres, J., & Cruz-Patiño, M. T. (2018). El transporte público de pasajeros de autobuses, un acercamiento desde la política pública. *Quivera. Revista de Estudios Territoriales*, 20(2), 57-72. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/401/40158030007/index.html>

Serafín-González, S. L., Pérez-Mendoza, J. S. E., Ramírez-Partida, H. R., & Márquez-González, A. R. (2018). Transporte urbano en la ciudad de Tepic, Nayarit: un análisis desde la percepción de los usuarios. *Quivera. Revista de Estudios Territoriales*, 20(1), 31-52. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/401/40156035007/index.html>