



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

## CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA DEL 2014 AL 2019

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autora:**

Claudia Lizbeth Vilca Gil

**Asesor:**

Mg. Evelyn Ysolina Rondón Jara

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

A Dios

Por guiar mis pasos, brindarme salud, fortaleza y enfrentar cualquier obstáculo  
presentado a lo largo de este trabajo de investigación.

A mis padres

Quienes son el pilar fundamental en mi vida y mi mayor motivación .

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme, darme salud y sabiduría en este proceso de  
aprendizaje de mi carrera.

A mis padres, quienes son mi motivación para seguir adelante, ya que siempre están  
conmigo en la buenas y malas.

A la docente Evelyn Rondon por la paciencia y la buena enseñanza a cada uno de sus  
alumnos.

¡Muchas Gracias!

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>25</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Criterios de inclusión y exclusión utilizados en la revisión sistemática	...13
Tabla 2	Año de las publicaciones sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario	...15
Tabla 3	Distribución de artículos científicos según fuente....	...16
Tabla 4	Base de datos de artículos científicos considerados en la revisión sistemática	...19

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I	Diagrama de flujo para selección de la unidad de análisis.....	17
Figura II	Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen las investigaciones revisadas.....	22

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la literatura científica sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de transporte público entre el año 2014 – 2019. Para tal efecto se indagó en diversas fuentes de información de donde se obtuvo con Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Académico. Las investigaciones donde se recolectó la información tuvieron como criterios de inclusión que los datos correspondan a los años 2014 – 2019, que se encuentren en los idiomas inglés y español, y que hayan considerado las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Durante la búsqueda preliminar de artículos se reportó 45 artículos científicos que se encontraban relacionados con el tema; posteriormente se realizó la revisión de contenidos y la aplicación de los criterios de exclusión, se seleccionó 9 artículos que cumplieron con los criterios de elegibilidad, que corresponden a investigaciones realizadas en países como México, Ecuador, España, Costa Rica, Perú y República Dominicana. Dentro de las limitaciones reportadas al momento de la búsqueda, es que no se han considerado las investigaciones que hayan sido redactadas en idiomas diferentes al inglés, lo cual limita la posibilidad de conocer la problemática del transporte público en otros contextos y culturas. Por último, se llegó a la conclusión que calidad de servicio y satisfacción supone una problemática que requiere ser abordada, debido a que cuando no es tomada en consideración como un indicador que merece atención, puede suponer una merma en el servicio ofrecido a los usuarios del transporte público.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, satisfacción, transportes, público.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años la calidad y la satisfacción han sido protagonistas de un sinnúmero de investigaciones y publicaciones científicas, debido a que son variables de un alto grado de interés para las empresas que brindan servicio, sin importar el rubro en el que se encuentren (Chaves y Hernández, 2015; Romero, Gaspar y Bautista, 2016). Esta situación se debe a que el mercado laboral en el que se encuentran inmerso las empresas de transporte público, están caracterizados por la fuerte competitividad entre las diversas empresas del rubro, lo cual ha conllevado a que apliquen una serie de estrategias que les facilite brindar un servicio más completo, en función a las ventajas y/o beneficios que pueden brindar a partir de los mismos (Anguita, Duarte y Flores, 2014).

Entre los cambios que originan que las empresas busquen maximizar su competencia para brindar un buen servicio, se reporta los cambios recurrentes en la globalización de la economía y la constante búsqueda de excelencia organizativa que las empresas esperan obtener. (Salazar y Cabrera, 2016).

Otro de los aspectos que caracteriza a las empresas de transportes hoy en día, es ofrecer una experiencia de calidad a través de los servicios que brindan, para incrementar el sentido de confianza, lealtad y satisfacción (Reillo, 2016), debido a que se han percatado del valor real que tiene el cliente por su contribución efectiva hacia la rentabilidad de la organización (Guadarrama, 2015). Siguiendo lo planteado por dicho autor, las empresas que brindan servicios de calidad consiguen en cierta forma posicionarse con mayor facilidad en la mente

del consumidor, convirtiéndose así en la primera opción de compra en un determinado bien o servicio.

Pese a la cantidad innumerable de investigaciones y publicaciones que se han realizado hasta el momento, se debe considerar que el nivel de satisfacción de los clientes aún es una preocupación enorme para las empresas (García, 2018), pero también es un elemento que impulsa a que éstas se interesen por el desarrollo de procesos y/o mecanismos que permita el aseguramiento de la satisfacción del cliente, que a posteriori complementa la calidad de la organización y produce un vínculo más cercano con proveedores y clientes (Romero, Gaspar y Bautista, 2016).

Existen premisas que plantean que la calidad del servicio se convierte en un elemento clave que permite maximizar el desempeño de la empresa, dado que les permite marcar la diferencia para poder captar y retener más clientes. Esto se produce como respuesta de satisfacción general, que el usuario desarrolla al percibir que se da cumplimiento con sus expectativas iniciales sobre el servicio o producto que esperaba recibir al momento de tomar la decisión de compra y/o adquisición (Llamuca y Aguilar, 2019). Por otro lado, se debe tener en consideración que cuando el usuario no percibe una prestación del servicio de calidad, y cuenta con otras alternativas para satisfacer sus necesidades, le puede conllevar a que elija otro proveedor que cumpla con el mismo servicio.

Este sentimiento de satisfacción de acuerdo con Alvarado y Beltrán aún no mantiene un consenso sobre su definición y naturaleza, pero especialistas del marketing y del comportamiento del consumidor han manifestado un marcado interés por el mismo, siendo que

forma parte de la respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo y que tiene una incidencia significativa sobre la intención de compra y la lealtad conductual hacia una marca o servicio determinado (como se citó en Dos Santos, 2016).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, cabe destacar que en el sector de transporte público se aprecia que, con el paso de los años las empresas se concentran en la mejora de los aspectos tangibles del servicio, tales como la modernización de sus unidades de transporte, y la implementación de tecnología relacionada con el monitoreo de sus unidades a través del tracking y la localización GPS, a fin de proporcionar un servicio fiable y que respalde a los trabajadores. Esto tiende a influir de forma directa en la evaluación que hacen los clientes sobre la calidad del servicio que reciben, dado que si es bueno el servicio se siente afiliados a la utilización de las unidades de transporte de una u otra empresa (Chaves y Hernández, 2015).

En este contexto, generalmente la mayor parte de investigaciones se concentra en las empresas de transporte que brindan traslado de pasajeros interprovincial, nacional e internacional; dejando de lado al sector de transporte urbano, en donde no existe un marcado interés por mejorar las condiciones del servicio, y menos los procesos de interacción entre el prestador del servicio y beneficiarios. Muchas veces, esta situación se vincula a que las empresas de transportes prescindan de mejorar la calidad del servicio, en función de que la demanda del transeúnte les obliga a emplear este tipo de transportes para movilizarse al interior del distrito, ciudad y/o provincia. Esta situación afecta sin lugar a duda al usuario, en función que pese a estar insatisfecho con el servicio recibido, no tiene más opción que seguir empleando este tipo de transporte por ser el único que cobertura la demanda del transporte urbano (Centeno, 2018).

En esta situación se indica que muchas veces las ciudades de diversos países no cuentan con un plan maestro de crecimiento ordenado del transporte público, generando que no exista un ordenamiento de rutas y el número de unidades que circulan en las mismas, lo cual tiene un impacto significativo en el cuidado de medio ambiente, así como en la calidad del servicio que se ofrece al usuario (Ibarra, Romero y Paredes, 2017).

De acuerdo a este panorama, en donde se aprecia un marcado desinterés por mejorar la calidad del servicio del en el sector de transporte urbano resulta fundamental profundizar su revisión teórico-analítica para identificar los avances en la implementación de estrategias de mejora del servicio para lograr la satisfacción del usuario, en función que si no se toman en consideración estas variables se ven afectados los usuarios y por ende se pone en riesgo uno de los servicios que impulsa el crecimiento de otros sectores económicos por la falta de abastecimiento de las personas a las empresas o instituciones.

Por lo tanto, la realización del estudio se justifica por la relevancia social que aporta a nuestra comunidad, dado la creciente insatisfacción por parte del usuario sobre el servicio del transporte urbano a nivel local, regional y nacional e internacional, es por ello que este trabajo tiene como objetivo: analizar la importancia de los estudios teóricos y empíricos sobre la calidad servicio y satisfacción del usuario de transporte público entre los años 2014 y 2019. Para dar cumplimiento al objetivo del presente estudio se han planteado la siguiente pregunta ¿Que artículos de la literatura científica tratan sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de transporte público entre los años 2014 y 2019?

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La búsqueda de la información se ejecutó entre agosto y setiembre de 2019, una revisión sistemática de la literatura por medio de la técnica PRISMA (Moher et al., 2009) y una estrategia de búsqueda rigurosamente definida en diversas bases de datos, tales como: Redalyc, Scielo, Dialnet, Google académico y otras revistas indexadas.

La presente investigación es entonces una revisión sistemática de la literatura científica, que tiene como propósito integrar objetiva y sistemáticamente los resultados de los estudios empíricos y científicos sobre un determinado problema de investigación. Esto de por sí es una herramienta fundamental que permite realizar una síntesis de la información científica que se encuentra disponible en diversas revistas electrónicas, de modo que se pueda llegar a conclusiones válidas y fiables.

Una vez definida lo que es una revisión sistemática de literatura científica se plantea la siguiente pregunta: ¿Que artículos de la literatura científica tratan sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de transporte público entre los años 2014 y 2019?

### **Criterio de Inclusión y exclusión**

En la presente investigación sistemática se han considerado lo siguientes:

Tabla 1

*Criterios de inclusión y exclusión utilizados en la revisión sistemática*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
1. Estudios empíricos o primarios.	1. Estudios no empíricos o secundarios, metaanálisis.
2. Estudios realizados en el sector de transportes.	2. Estudios realizados en otros sectores económicos – laborales.
3. Estudios publicados en inglés y español.	3. Estudios publicados en otros idiomas diferentes al inglés y español.
4. Estudios publicados entre los años 2014 y 2019.	4. Estudios que hayan sido publicados en otros años diferentes al intervalo 2014 y 2019.

Fuente: Elaboración propia

### **Fuente de información**

Para encontrar los estudios científicos relacionados a la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el sector de transporte público se realizó una búsqueda exhaustiva bibliográfica en la que se incluyó todos los artículos publicados en la literatura científica entre los años 2014 – 2019 en la base de datos Dialnet, Redalyc, Scielo y Google Académico.

### **Estrategia de búsqueda**

En la presente revisión se empleó como estrategia de búsqueda avanzada a partir de las palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, transportes, público; así como en inglés a partir de las palabras (quality service, satisfaction, transports, public); en donde inicialmente se buscaron artículos indexados en revistas electrónicas utilizando una sola palabra clave, luego se utilizaba los operadores booleanos (AND), (OR) y (NOT). Como resultado de esta primera búsqueda inicial, se optó por la incorporación de palabras claves adicionales para aumentar la sensibilidad de la búsqueda, a fin de obtener una mayor especificada en la revisión a realizar. Los límites establecidos de la búsqueda fueron: artículos originales de investigación, que

incluyeran abstracts, publicados en revistas indexadas en inglés o español. Además, se excluyeron las publicaciones en formato de carta, editorial, revisión, guía de práctica o meta-análisis.

Se encontraron un total de 45 de artículos, de los cuales 27 escritos en inglés y 18 en español. De todos ellos, solamente se han considerado 9 citas que mantenían un estricto cumplimiento de los criterios de selección.

### **Proceso de Clasificación**

Una vez realizada la búsqueda de los artículos científicos relacionados con los criterios de inclusión y exclusión considerados en la presente revisión sistemática; se realizó la revisión de cada uno de ellos, analizando el diseño y objetivo principal del estudio, la metodología empleada y las principales conclusiones a las que se arribaron. Así mismo, se tuvo en cuenta la posibilidad de existencia de duplicados en las revistas electrónicas consultadas (Redalyc, Scielo, Dialnet y Google Scholar), a fin de solamente considerar la publicación que mantiene una mayor antigüedad, con objetivo de dar prioridad a la revista electrónica en la que se publicó primero el artículo.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

De acuerdo a los hallazgos reportados en el presente estudio se indica que, de las 45 citas obtenidas en la fase de búsqueda preliminar, de los cuales al ser clasificados según los criterios de selección se determinó tomar en consideración sólo a 9 publicaciones para la presentación de resultados.

En la tabla 2 se indica el año de publicación de las mismas.

Tabla 2

*Año de las publicaciones sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario*

Año	n	%
2014	1	11.11
2015	1	11.11
2016	4	44.44
2018	2	22.22
2019	1	11.11
Total	9	100.00

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 2 se pone en evidencia que el mayor porcentaje (66.66%) de artículos se ha realizado entre el 2014 y 2016, lo cual supone una mayor producción científica en el análisis referente a la problemática de calidad de servicio y satisfacción del usuario de transporte público entre los años 2014 – 2019.

Además, en la tabla 3 se muestra la distribución de los artículos seleccionados según las revistas electrónicas y/o motores de búsqueda donde fueron encontradas.

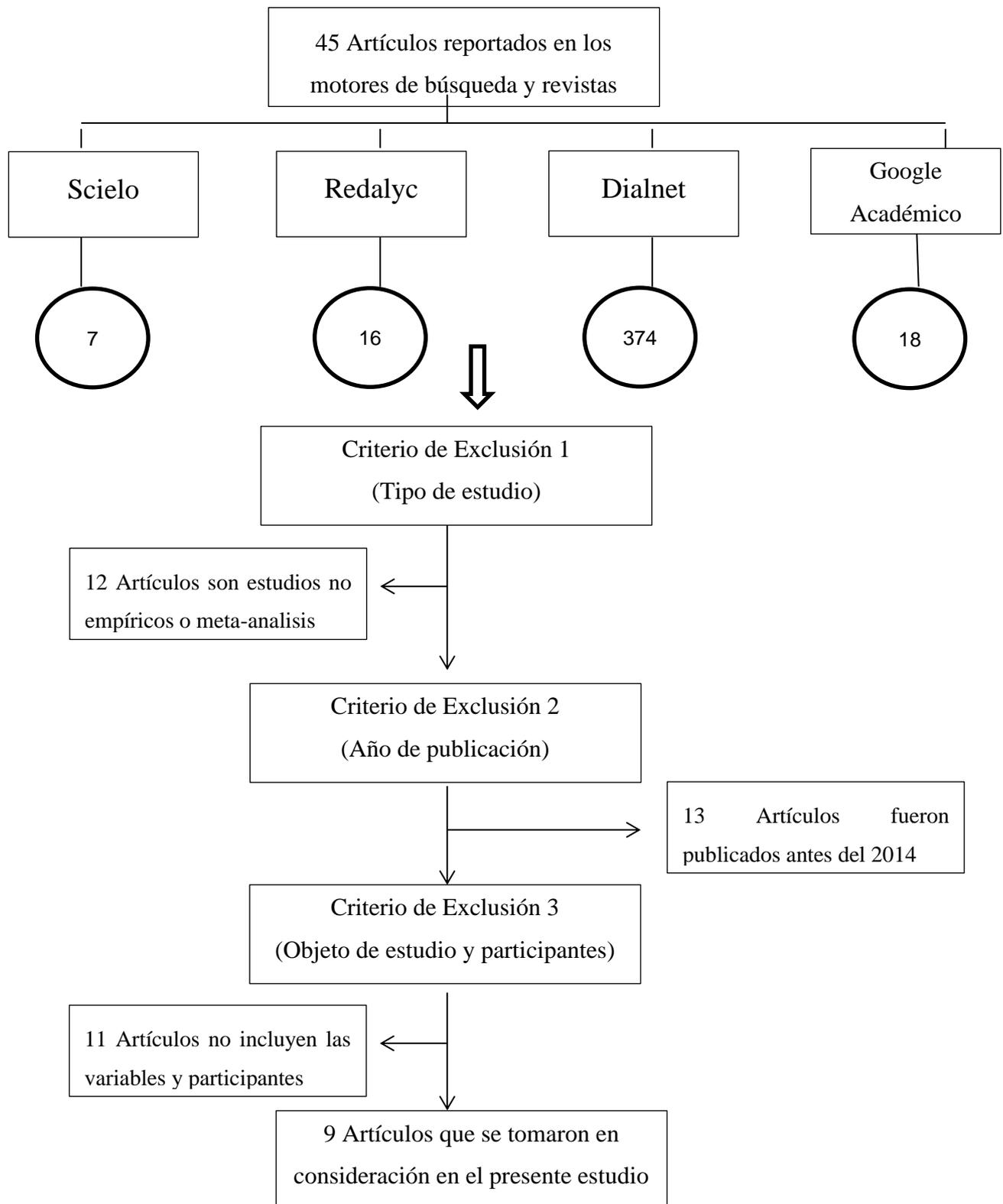
Tabla 3

*Distribución de artículos científicos según fuente.*

Fuente	Palabras Claves	Cantidad
Dialnet	Calidad de servicio, satisfacción del usuario, transportes	1
Redalyc	Calidad de servicio, satisfacción del usuario, transportes	3
Scielo	Calidad de servicio, satisfacción del usuario, transportes	1
Google Académico	Calidad de servicio, satisfacción del usuario, transportes	4
	Total	9

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se muestra que la mayoría de los artículos se han obtenido a partir de Google académico (4 artículos), seguido por la revista electrónica Redalyc (3 artículos), los cuales han sido las fuentes de información más importante para la presente revisión sistemática.



*Figura 1:* Diagrama de flujo para selección de la unidad de análisis.  
 Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al proceso de selección y clasificación se han realizado revisiones bibliográficas sobre la literatura científica tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión. El proceso de clasificación fue realizado en tres etapas, y solamente se tomó en consideración todas aquellas publicaciones que guarden relación con el año de publicación, contexto y tipo de estudio.

Por lo tanto, se han tomado en consideración 9 artículos científicos que proporcionan información relevante para realizar la revisión sistemática de las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla 4

*Base de datos de artículos científicos considerados en la revisión sistemática*

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Año</b>	<b>Link</b>	<b>País</b>	<b>Resumen</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Tipo de estudio</b>
1 Anguita, F., Duarte, B. y Flores, S.	Situación actual del transporte público urbano: la visión de las empresas operadoras	2014	Redalyc	España	El objetivo del presente trabajo es identificar los aspectos que, según los operadores de las empresas de transporte urbano en superficie en España, ~ afectan a la actividad diaria en el ámbito de la gestión eficiente de su empresa.	Transporte público, Servicio	Estudio descriptivo, transversal
2 Centeno, J.	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.	2018	Google académico	Perú	El servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima es de baja calidad y tiende a empeorar debido a la falta de atención de parte del Sector Público, del incremento progresivo de los usuarios y la falta de interés por parte de los ofertantes del servicio por mejorar su oferta.	Transporte urbano, calidad de servicio, satisfacción del usuario	Investigación exploratoria
3 Chaves, G. y Hernández, H..	Desempeño y calidad de servicio de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica.	2015	Scielo	Costa Rica	Más de una tercera parte de los viajes al centro académico se realizan por medio del servicio especial de autobuses; lo que implica que la calidad de la movilidad de más de 10 mil	Transporte público, calidad del servicio	Revisión bibliográfica

personas por día depende de  
este servicio.

Tabla 4(Continuación)

*Base de datos de artículos científicos considerados en la revisión sistemática*

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Año</b>	<b>Link</b>	<b>País</b>	<b>Resumen</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Tipo de estudio</b>
4 García, J.	Diagnóstico del transporte público de pasajeros en la ruta Toluca – Metpec línea ATR. Quivera	2018	Redalyc	México	Los conceptos de movilidad urbana y transporte público; en la ruta se identifican aspectos de infraestructura, operación y costos mediante la aplicación de encuestas en recorridos de campo.	Calidad de servicio, transporte público	Revisión bibliográfica, investigación de campo
5 Guadarrama, E. y Rosales, E.	Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórico.	2015	Redalyc	República Dominicana	Las empresas actuales buscan relacionarse con sus clientes para elevar la satisfacción, la confianza y la lealtad, así el valor del cliente alcanza una dimensión real y contribuye de forma efectiva a la rentabilidad.	Satisfacción del usuario, Calidad de servicio	Revisión bibliográfica
6 Ibarra, L., Romero, N. y Paredes, D.	La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la	2017	Google académico	México	El brindar un excelente servicio a través del atributo de la calidad, ha sido la constante en la mayoría de las empresas, ya que tiene un	Calidad de servicio, satisfacción del usuario, sistema de transportes	Investigación exploratoria – correlacional.

satisfacción del  
usuario.

impacto directo en la  
satisfacción del cliente  
como usuario de los  
servicios y, en los  
resultados estratégicos de  
la organización.

Tabla 4(Continuación)

*Base de datos de artículos científicos considerados en la revisión sistemática*

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Año</b>	<b>Link</b>	<b>País</b>	<b>Resumen</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Tipo de estudio</b>
7 Llamuca, J. y Aguilar, G.	Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato.	2019	Google académico	Ecuador	Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato, medida desde la perspectiva del cliente	Calidad de servicio, Transporte público	Investigación correlacional
8 Reillo, F.	Usos de los medios de transporte y accesibilidad urbana. Un estudio de caso en el Área Metropolitana de Guadalajara, México	2016	Google Académico	México	En las últimas dos décadas la organización del territorio y la disposición de los sistemas de transportes ha condicionado seriamente la forma como los hogares segregados de bajos recursos acceden a los principales servicios urbanos y lugares para el desarrollo de sus actividades más básicas	Calidad de servicio, Transporte público	Revisión bibliográfica

9	Romero, J., Gaspar, N. y Bautista, E.	Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público sólo para mujeres.	20 16	Dialnet	México	El transporte público es la forma más utilizada por las mujeres para realizar sus desplazamientos.	Calidad de servicio	Revisión bibliográfica
---	---------------------------------------	--	----------	---------	--------	--	---------------------	------------------------

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4 se aprecia que un 44.44 de las investigaciones que se han revisado se centran en brindar revisiones bibliográficas, a fin de generar un análisis sobre los aspectos vinculados con el transporte público, entre los cuales se destaca que el transporte público es un aspecto fundamental para el desarrollo económico de las comunidades, por lo cual las empresas pretenden generar mejoras en el servicio en beneficio del usuario.

De acuerdo a los artículos científicos considerados en el presente estudio se realizó un diagrama en el que se muestran las zonas geográficas en la que se han desarrollado las investigaciones consideradas en la presente revisión bibliográfica.



Figura II: Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen las investigaciones revisadas.

Fuente: <http://www.academiaticmca.net/paginas/idiomas/mapamundimudo1.jpg>

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIÓN

De acuerdo al análisis de la literatura científica relacionada con el tema sobre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el transporte público durante los años 2014 al 2019 se han reportado 9 estudios relacionados con el tema de investigación, cuya búsqueda se concretó a partir del uso de los operadores booleanos (AND, OR) que permitieron la búsqueda de artículos científicos que incluyeron las palabras clave de calidad de servicio, satisfacción del usuario y empresas de transportes, en donde el 100% no presentaron todas las palabras claves, y solamente se enfocaban en una variable en el contexto de transportes. Además, se reporta que sólo un 44.44% de las investigaciones recopiladas se concentran en analizar la situación del transporte público, en función a los aspectos que favorecen o merman la calidad del servicio y por ende la prestación del mismo.

Las investigaciones consideradas proceden de diversos países (México, España, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador y Perú), en donde se plantea que existe una problemática que afecta al transporte público urbano, y en las que existe necesidad y un especial interés por implementar medidas preventivas y/o correctivas que se centren en la mejora de la calidad de su servicio y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, durante el desarrollo de la revisión se han detectado limitaciones, en función que en el momento de realizar la búsqueda de información se encontraron investigaciones que fueron redactadas en un idioma diferente al inglés y español, dificultando así el entendimiento y procesamiento de la información correcta sobre el tema de investigación. Por lo tanto, a futuros investigadores que estén interesados en profundizar la investigación en

las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el sector de transportes tomen en consideración artículos científicos en otros idiomas, tales como: portugués, a fin de incorporar hallazgos procedentes de Brasil, y de ese modo tener un panorama general de Latinoamérica.

## REFERENCIAS

- Anguita, F., Duarte, B. y Flores, S: (2014). Situación actual del transporte público urbano: la visión de las empresas operadoras. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresas*, 20(1), 16 – 22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274129585003.pdf>
- Centeno, J. (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. *Revista Anales científicos*, 79(1), 49 – 58. doi: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i1.1138>
- Chaves, G. y Hernández, H. (2015). Desempeño y calidad de servicio de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica. *Revista infraestructura vial*, 17(30), 13 – 22. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/infraestructura/v17n30/2215-3705-infraestructura-17-30-00013.pdf>
- Dos Santos (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79 – 95. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- García, J. (2018). Diagnóstico del transporte público de pasajeros en la ruta Toluca – Metpec línea ATR. Quivera. *Revista de Estudios Territoriales*, 20(1), 53 -. 69. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/401/40156035008/html/index.html>

- Guadarrama, E. y Rosales, E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórico. *Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307 – 340. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87041161004>
- Ibarra, L., Romero, N., Paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario. *Innovaciones de negocios*, 14(28), 263 – 286.
- Liberati, A., Altman, D. G., Tetzlaff, J., Mulrow, C., Gøtzsche, P. C., Ioannidis, J. P. A., y Moher, D. (2009). The PRISMA Statement for Reporting Systematic Reviews and Meta-Analyses of Studies That Evaluate Health Care Interventions: Explanation and Elaboration. *PLOS Medicine*, 6(7), e1000100. doi: 10.1371/journal.pmed.1000100
- Llamuca, J., y Aguilar, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. *Visionario Digital*, 3(2), 26 – 46. Doi: 10.33262/visionariodigital.v3i2.392
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D., y Prisma Group. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264. doi: 10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135
- Reillo, F. (2016). Usos de los medios de transporte y accesibilidad urbana. Un estudio de caso en el Área Metropolitana de Guadalajara, México. *Papeles de Geografía*, (62), 90 – 106.

Romero, J., Gaspar, N. y Bautista, E. (2016). Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público sólo para mujeres. *Revista Transporte y Territorio*, 15, 164 – 182.  
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5692931.pdf>

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 13 – 20. doi: 10.15381/idata.v19i2.12811