



**HACIA EL ENTENDIMIENTO DE LA RACIONALIDAD DEL VIAJERO  
TERRESTRE “LEALTAD Y COMPRA ELECTRÓNICA DE PASAJES” EL  
CASO DEL TRAYECTO TALCA- SANTIAGO – TALCA**

**ANA GONZÁLEZ LETELIER  
ANA RODRÍGUEZ AULADELL**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

**RESUMEN**

Las variaciones que han sufrido las empresas de transporte en los últimos años han llevado a plantearse la incógnita de cuan atrayente es mantener una base sólida de clientes leales a través del tiempo, que permitan formar un negocio estable y prospero.

Este estudio busca identificar cuales son los factores que influyen en la lealtad de los pasajeros de transporte terrestre, específicamente aquellos que utilizan los buses y tren en el trayecto Talca-Santiago - Talca.

Se realizaron dos etapas dentro de este estudio: Una etapa exploratoria y una etapa descriptiva. Para el procesamiento de los datos obtenidos en las entrevistas aplicadas se utilizó el paquete estadístico SPSS, con la finalidad de identificar los factores que influyen en la lealtad, a través de análisis factorial, correlaciones y regresiones. Para el análisis de la identificación del uso de Internet en la compra de pasajes se utilizaron tablas de frecuencias y de contingencias.

Las conclusiones principales que se obtuvieron en relación al proceso de lealtad son: Las variables satisfacción, confianza y compromiso forman parte del proceso de generación de lealtad en la industria del transporte terrestre, teniendo mas influencia en esta el compromiso y la satisfacción. Con relación a la utilización de Internet se concluyo que la mayoría de los pasajeros entrevistados no utilizan esta Tecnología en la compra de pasajes.