

**Vínculo entre calidad del transporte público y bienestar universitario en Perú**

*Link between quality of public transportation and university welfare in Peru*

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0237>

**Eva Delfina Zarzosa Marquez<sup>1\*</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-8041-5227>  
[ezarzosam@unasam.edu.pe](mailto:ezarzosam@unasam.edu.pe)

**César Hernán Norabuena Mendoza<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0001-9832-5126>  
[cnorabuenam@unasam.edu.pe](mailto:cnorabuenam@unasam.edu.pe)

**Carlos Humberto Chunga Antón<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-8131-6685>  
[cchungaa@unasam.edu.pe](mailto:cchungaa@unasam.edu.pe)

**Lorenzo Rafael Valderrama Plasencia<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0001-9413-7363>  
[lvalderramap@unasam.edu.pe](mailto:lvalderramap@unasam.edu.pe)

**Recibido:** 20/01/2024

**Aceptado:** 23/04/2024

**RESUMEN**

La investigación titulada "Vínculo entre la calidad del transporte público y el bienestar universitario en Perú" se centró en explorar la relación entre la calidad del servicio de transporte público urbano y el bienestar de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM en Perú, así como en describir la situación actual de ambos aspectos. A través de un diseño descriptivo-correlacional y utilizando la técnica del cuestionario para la recolección de datos, se examinaron estos elementos. Los resultados revelaron una conexión directa y significativa entre la calidad del servicio de transporte público y el bienestar de los estudiantes universitarios, sugiriendo que mejoras en el transporte público pueden tener una relación positiva en la calidad de vida de los estudiantes. Estos hallazgos subrayan la importancia de priorizar la mejora continua del servicio de transporte para fomentar un entorno universitario más saludable y satisfactorio. Concluyéndose que, en la ciudad de Huaraz, la calidad del transporte público está moderadamente vinculada al bienestar universitario de los estudiantes de la escuela de profesional de administración y turismo de la UNASAM, lo que resalta la relevancia de implementar políticas y acciones destinadas a optimizar este servicio en beneficio de la comunidad estudiantil.

**Palabras claves:** Calidad, bienestar, transporte, universitarios.

1. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo- Perú

\* Autor de correspondencia: [ezarzosam@unasam.edu.pe](mailto:ezarzosam@unasam.edu.pe)

## ABSTRACT

The research titled "Link between Public Transport Quality and University Well-being in Peru" focused on exploring the relationship between the quality of urban public transport service and the well-being of students from the Faculty of Administration and Tourism at UNASAM in Peru, as well as describing the current situation of both aspects. Employing a descriptive-correlational design and using the questionnaire technique for data collection, these elements were examined. The results revealed a direct and significant connection between the quality of public transport service and the well-being of university students, suggesting that improvements in public transport can have a positive relationship with students' quality of life. These findings underscore the importance of prioritizing continuous improvement of the transport service to foster a healthier and more satisfying university environment. It was concluded that, in the city of Huaraz, the quality of public transport is moderately linked to the university well-being of students from the School of Administration and Tourism at UNASAM, highlighting the relevance of implementing policies and actions aimed at optimizing this service for the benefit of the student community.

**Keywords:** Quality, well-being, transport, university students

## INTRODUCCIÓN

El vínculo entre la calidad del transporte público y el bienestar universitario en Perú evidencia una comprensión limitada de cómo ambas variables están relacionados. Aunque se reconoce que el transporte público juega un papel fundamental en la vida diaria de los estudiantes, se carece de estudios que examinen cómo la calidad percibida del transporte público se relaciona con diferentes dimensiones del bienestar estudiantil, como su rendimiento académico, su salud mental y física, sus relaciones sociales y su satisfacción general con la vida universitaria. Abordar esta brecha en el conocimiento es esencial para identificar estrategias que promuevan un transporte público de calidad y mejoren el bienestar integral de los estudiantes universitarios en el contexto peruano.

Un transporte público eficiente y accesible es esencial para que los estudiantes puedan acceder a sus instituciones educativas de manera oportuna y sin dificultades. La calidad del transporte puede determinar si los estudiantes pueden llegar a tiempo a clases, exámenes y otras actividades académicas, lo que a su vez se refleja en su desempeño académico y su capacidad para completar sus estudios. El transporte público de calidad contribuye al bienestar general de los estudiantes universitarios al reducir el estrés y la ansiedad asociados con los desplazamientos diarios. Un transporte público confiable y cómodo puede mejorar la calidad de vida de los estudiantes al proporcionarles un viaje más seguro, rápido y sin contratiempos, lo que les permite concentrarse mejor en sus estudios.

y actividades extracurriculares (Zambrano y Caisa, 2023; Valderrama y Florián, 2022).

La calidad del transporte público también puede tener implicaciones para la salud física y mental de los estudiantes. Los largos tiempos de viaje, las condiciones incómodas y el estrés relacionado con el transporte público deficiente pueden contribuir a problemas de salud como la fatiga, el insomnio y el malestar general. Mejorar la calidad del transporte puede ayudar a reducir estos riesgos y promover un estilo de vida más saludable entre los estudiantes. Un sistema de transporte público accesible y de calidad es crucial para garantizar la equidad en el acceso a la educación. Los estudiantes de áreas marginadas o con recursos limitados pueden enfrentar mayores dificultades para desplazarse hacia y desde sus instituciones educativas si el transporte público es deficiente o costoso. Al mejorar la calidad del transporte público, se pueden reducir las barreras de acceso y promover la igualdad de oportunidades educativas para todos los estudiantes, independientemente de su ubicación o situación económica.

La teoría de la Calidad del Servicio (SERVQUAL) en el transporte público es crucial para el bienestar universitario, destacando la importancia de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Jerez (2003) y Hettler (1980) enfatizan cómo un transporte eficiente impacta positivamente en la reducción del estrés y mejora la gestión del tiempo, resaltando la necesidad de equidad en el acceso.

Los estudios previos de Mejía et al. (2018) y Valenzo et al. (2019) proporcionan valiosa información sobre las preferencias de los usuarios y la evaluación de la calidad del servicio en contextos universitarios y de transporte público, respectivamente. Mientras que el primero destaca la importancia de la accesibilidad y difusión de los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios en el ámbito universitario, el segundo ofrece un marco para comprender las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Integrar estos antecedentes en el estudio sobre el vínculo entre la calidad del transporte público y el bienestar universitario en Perú permitiría adaptar metodologías similares para investigar esta relación específicamente en el contexto peruano, considerando las necesidades y preferencias de los estudiantes universitarios en relación con el transporte público y su impacto en su bienestar.

Leal et al. (2023) y Calderón et al. (2022) enfrentar los desafíos del transporte público es esencial, no solo para asegurar que los estudiantes accedan equitativamente a la educación superior, sino también para elevar la calidad de vida en general. Un sistema de transporte público efectivo no solo favorece a los estudiantes, sino que también reduce la congestión vial, disminuye la contaminación atmosférica y mejora la movilidad en toda la región.

La investigación sobre el vínculo entre la calidad del transporte público y el bienestar universitario en Perú se desarrolla en un contexto histórico, social,

cultural, legal y demográfico basado en la percepción y experiencia de los usuarios. Perú ha experimentado cambios en su infraestructura de transporte a lo largo del tiempo, y la accesibilidad y calidad del transporte público pueden variar según la ubicación geográfica y el nivel socioeconómico. Las actitudes culturales hacia el transporte público, las regulaciones legales y las características demográficas de la población también impactan en este ámbito.

El objetivo general es determinar la relación entre la calidad del transporte público y el bienestar de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM en el 2024. Los objetivos específicos incluyen evaluar la percepción de los estudiantes sobre el transporte público en Huaraz, analizar su nivel de bienestar, investigar la relación entre la tangibilidad y la fiabilidad del servicio con el bienestar, así como explorar la relación entre la responsabilidad, seguridad y empatía del servicio con el bienestar universitario

## MARCO TEÓRICO

### Calidad de servicio

Peña y Díaz (2018) valorar la calidad del servicio es un desafío, en parte porque la satisfacción del cliente está influida por numerosos factores, muchos de ellos intangibles. mientras que un producto tiene características físicas concretas, el servicio incluye numerosas características psicológicas. Además, el impacto del servicio trasciende la entrega inmediata, ya que sus efectos suelen manifestarse posteriormente.

Molina et al. (2019) afirma que la calidad del servicio de transporte colectivo es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio. se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios, así como con las expectativas que estos tienen sobre el servicio. el servicio de transporte colectivo se puede medir a través de diferentes factores, como la puntualidad, la frecuencia, la accesibilidad, la seguridad, la comodidad, la limpieza, la información y el trato al cliente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el modelo Servqual, derivado del modelo de deficiencias de 1985, como una herramienta para medir la calidad de servicio, tal como citado por Peña y Díaz. Este modelo se ha establecido como uno de los más relevantes en este ámbito. Servqual busca abordar tres preguntas fundamentales: ¿cuándo se percibe que un servicio es de calidad?, ¿qué dimensiones componen esa calidad?, y ¿qué preguntas deben incluirse en un cuestionario de calidad? (Soret y de Obesso, 2020).

El servicio esperado está influenciado por cuatro factores principales: la comunicación boca-oído, que se refiere a los comentarios y recomendaciones que circulan entre personas sobre un servicio; las necesidades personales, que

representan los requerimientos individuales que cada persona tiene en relación con un servicio; las experiencias pasadas, que son las experiencias previas que el cliente ha tenido con servicios similares; y las comunicaciones externas, que incluyen la publicidad, las relaciones públicas y cualquier comunicación que la empresa emite hacia el público.

Estos factores forman el concepto de servicio esperado. Las dimensiones de la calidad del servicio, como los aspectos tangibles (infraestructura, equipo, personal, etc.), la confiabilidad (capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma precisa y consistente), la capacidad de respuesta (disposición para asistir a los clientes y brindar un servicio rápido), la seguridad (conocimiento y cortesía del personal que generan confianza) y la empatía (atención personalizada que la empresa otorga a sus clientes), afectan tanto al servicio esperado como al recibido. El servicio esperado refleja las expectativas del cliente, mientras que el servicio recibido es la experiencia real del cliente con el servicio prestado. Comparar ambos resulta en la calidad percibida, que es la evaluación subjetiva que el cliente hace sobre la calidad del servicio que recibió. Esto ayuda a las organizaciones a identificar las brechas entre expectativas y experiencia para mejorar su propuesta de servicios (Peña y Díaz, 2018).

### **Bienestar universitario**

Según Carter y Andersen (2023), implica un enfoque holístico del bienestar estudiantil en el entorno universitario. Este enfoque considera diversas dimensiones de salud y bienestar, reconociendo que el éxito y la satisfacción de los estudiantes dependen de una combinación de factores interrelacionados.

De acuerdo con Martínez (2018), el bienestar universitario es un concepto amplio que engloba la salud física, mental y social de los estudiantes universitarios. Este estado de bienestar integral permite a los estudiantes desarrollar plenamente su potencial académico, personal y profesional. (Carter y Andersen, 2023).

El bienestar universitario desglosa en siete dimensiones interrelacionadas: rendimiento académico, que representa el éxito académico del estudiante en términos de cumplimiento de objetivos educativos y rendimiento en los estudios, asociado con la satisfacción académica y el sentido de logro personal. (Carter y Andersen, 2023).

Así mismo, bienestar físico, que se refiere al estado de salud física del estudiante, incluyendo hábitos saludables como el ejercicio, una alimentación balanceada, el descanso adecuado y la prevención de enfermedades, siendo significativo para mantener la energía y la concentración necesarias para estudiar. (Carter y Andersen, 2023).

Bienestar mental y emocional, que abarca la salud mental y emocional, como la gestión del estrés, la resiliencia y el manejo emocional, permitiendo que el estudiante enfrente de manera saludable las presiones académicas y personales; bienestar social y relacional, que implica la calidad de las relaciones interpersonales del estudiante, su sentido de pertenencia y su capacidad para establecer conexiones significativas con compañeros, familiares y profesores; contribuyendo al apoyo emocional y a un entorno universitario satisfactorio. (Carter y Andersen, 2023).

De la misma manera, bienestar económico y financiero, que se refiere a la situación económica del estudiante, su capacidad para manejar las finanzas personales y su nivel de seguridad financiera, donde la estabilidad económica reduce el estrés relacionado con los gastos académicos y permite a los estudiantes concentrarse en sus estudios; bienestar espiritual, que hace referencia al sentido de propósito, la búsqueda de significado y el crecimiento personal del estudiante, independientemente de las creencias religiosas, proporcionando una brújula ética y emocional para afrontar los desafíos universitarios. (Carter y Andersen, 2023).

Así mismo, el bienestar ambiental, que involucra la relación del estudiante con su entorno, incluyendo su espacio de estudio, vivienda y percepción del entorno ambiental en el que vive, pues un entorno positivo y seguro contribuye a la concentración y al bienestar general (Carter y Andersen, 2023).

## METODOLOGÍA

El estudio fue de naturaleza descriptiva-correlacional, con el propósito de describir características y fenómenos específicos en la población de estudiantes universitarios, además de explorar las relaciones entre variables para identificar correlaciones significativas. La combinación de estos elementos proporcionó una comprensión más amplia y profunda del área de interés, sirviendo como base para futuras investigaciones.

El diseño no experimental permitió observar y analizar las relaciones entre variables en su entorno natural, sin manipularlas, y adoptó un enfoque transversal, recolectando datos en un único punto en el tiempo para obtener una 'fotografía' representativa de las interrelaciones entre las variables.

La población estudiada, según el Sistema de Gestión Académica (SGA) para el semestre 2023-I, estuvo conformada por 698 estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo, distribuidos en 447 de Administración y 251 de Turismo. La muestra, calculada mediante la fórmula para estimar la proporción, resultó en 248 encuestas distribuidas proporcionalmente entre las carreras.

Se utilizó un cuestionario que recogió datos generales y preguntas sobre calidad de servicio y bienestar universitario, estructurado en 19 ítems que abarcaban dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, rendimiento académico, bienestar físico, mental, social, económico, espiritual y ambiental. El cuestionario tuvo una alta fiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0,884. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS Statistics.

## RESULTADOS

**Tabla 1.**  
Valoración de Calidad de Servicio del transporte publico

Calidad de Servicio del transporte publico	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
<b>Tangibilidad en el Transporte Público</b>						
Las áreas de espera y los paraderos de las combis colectivo que utilizas para tus viajes de ida y vuelta a la universidad se mantienen en un estado de limpieza y mantenimiento adecuado	23	73	103	49	0	248
	9.3%	29.4%	41.5%	19.8%	0%	100.0%
Los vehículos que se utilizan en el servicio de combis colectivos para tus traslados de ida y vuelta a la universidad están en buenas condiciones y son seguros	13.0	77.0	107.0	51.0	0	248.0
	5.2%	31.0%	43.1%	20.6%	0%	100.0%
Los conductores y el personal de las combis colectivos que utilizas para tus viajes de ida y vuelta a la universidad son respetuosos y profesionales	13	68	102	65	0	248
	5.2%	27.4%	41.1%	26.2%	0%	100.0%
Los materiales informativos (como publicación de horarios y rutas) en las combis colectivos en las que viajas son claros y útiles.	14	72	85	77	0	248
	5.6%	29.0%	34.3%	31.0%	0%	100.0%
<b>Fiabilidad en el Transporte Público</b>						
El servicio de combi colectivo en el que te desplazas para ir y regresar de la universidad es de confianza y siempre cumple con lo prometido.	6	46	116	80	0	248
	2.4%	18.5%	46.8%	32.3%	0%	100.0%
El servicio de combi en el que te trasladas para tus viajes de ida y vuelta a la universidad	17	59	120	52	0	248

siempre sigue puntualmente el horario establecido, llegando y partiendo a tiempo. 6.9% 23.8% 48.4% 21.0% 0% 100.0%

**Responsabilidad en el Transporte Público**

Confías en la capacidad del personal de las combis colectivos en la que viajas para tus desplazamientos de ida y vuelta a la universidad y tienes la certeza de que están capacitados para ofrecer ayuda cuando se requiere. 18 60 116 54 0 248  
7.3% 24.2% 46.8% 21.8% 0% 100.0%

El personal del servicio de combi colectivo que utilizas para tus desplazamientos a la universidad siempre está dispuesto a ayudar y resolver cualquier inconveniente. 15 73 120 40 0 248  
6.0% 29.4% 48.4% 16.1% 0% 100.0%

**Seguridad en el Transporte Público**

El servicio de combi colectivo que empleas para tus viajes hacia la universidad opera de manera segura, minimizando al máximo los riesgos para los pasajeros. 15 91 110 32 0 248  
6.0% 36.7% 44.4% 12.9% 0% 100.0%

Tengo plena confianza en la protección de mi privacidad y datos personales por parte del servicio de combi colectivo durante mis desplazamientos hacia la universidad. 9 62 117 60 0 248  
3.6% 25.0% 47.2% 24.2% 0% 100.0%

**Empatía en el Transporte Público**

El servicio de combi colectivo en el que me traslado de ida y vuelta a la universidad demuestra un compromiso firme y auténtico con el bienestar y la comodidad de los pasajeros. 18 72 113 45 0 248  
7.3% 29.0% 45.6% 18.1% 0% 100.0%

El servicio de combi colectivo en el que me traslado de ida y vuelta a la universidad se adapta a las necesidades individuales de los estudiantes. 18 69 119 42 0 248  
7.3% 27.8% 48.0% 16.9% 0% 100.0%

El personal del servicio de combi colectivo que utilizas para tus desplazamientos universitarios comprende y satisface las expectativas y necesidades de los estudiantes. 20 71 114 43 0 248  
8.1% 28.6% 46.0% 17.3% 0% 100.0%



Elaboración propia (2024)

La Tabla 1, revela una valoración detallada de la calidad del servicio del transporte público, donde predominan percepciones neutras en distintos aspectos.

La tangibilidad, reflejada en la limpieza de áreas de espera y la condición de los vehículos, muestra una neutralidad destacada con un 41.5% y 43.1% respectivamente, aunque existe un notable desacuerdo sobre la adecuación de estas áreas (29.4%) y el estado de los vehículos (31.0%).

La fiabilidad y responsabilidad del servicio son moderadamente apreciadas, con percepciones neutras que superan el 46%, pero con una parte de los usuarios (32.3% y 21.8% respectivamente) reconociendo su confiabilidad y capacidad de asistencia.

La seguridad es el aspecto más crítico, con la mayor proporción de desacuerdo (36.7%) sobre la operación segura, y solo un 12.9% en acuerdo.

La empatía hacia los pasajeros también sugiere un área de mejora, con percepciones principalmente neutral pero menos de un 20% de acuerdo en que el servicio demuestra compromiso con el bienestar o se adapta a necesidades individuales.

Esta evaluación subraya un margen considerable para mejorar especialmente en seguridad y empatía, mientras destaca la necesidad de fortalecer la fiabilidad y responsabilidad del servicio de transporte público.

**Tabla 2.**  
Valoración del Bienestar Universitario

Bienestar Universitario	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Siempre	Total
<b>Rendimiento Académico</b> El servicio de combi colectivo que utilizo para mis desplazamientos hacia y desde la universidad me permite llegar puntualmente a mis clases y exámenes.	18	41	135	54	0	248
	7.3%	16.5%	54.4%	21.8%	0%	100.0%
<b>Bienestar Físico</b> Después de utilizar el servicio de combi colectivo para mis desplazamientos hacia y desde la universidad, experimento una sensación de actividad física y dispongo de la energía suficiente.	22	32	131	63	0	248
	8.9%	12.9%	52.8%	25.4%	0%	100.0%

**Bienestar Mental y Emocional**

El servicio de combi colectivo en el que me desplazo para ir y volver a la universidad brinda una experiencia de viaje libre de estrés y ansiedad.

39	70	106	33	0	248
15.7%	28.2%	42.7%	13.3%	0%	100.0%

**Bienestar social y emocional**

Las rutas que siguen las combis colectivas en las que me desplazo me permiten llegar a comunidades necesitadas y áreas con un alto índice de pobreza, donde puedo llevar a cabo actividades de responsabilidad social.

38	66	116	28	0	248
15.3%	26.6%	46.8%	11.3%	0%	100.0%

**Bienestar Económico y Financiero**

El costo del servicio diario de combi colectivo para viajar a la universidad, tanto de ida como de vuelta, es conveniente y se ajusta con mi presupuesto y situación económica

44	36	104	64	0	248
17.7%	14.5%	41.9%	25.8%	0%	100.0%

**Bienestar Espiritual**

Los horarios y las rutas de las combis colectivos en las que me desplazo están cuidadosamente planificados, lo que facilita mi asistencia constante a prácticas religiosas y a lugares espirituales, como iglesias, cultos y retiros

33	70	109	36	0	248
13.3%	28.2%	44.0%	14.5%	0%	100.0%

**Bienestar Ambiental**

Al utilizar el servicio de combi colectiva para mis viajes de ida y vuelta a la universidad, experimento un profundo sentido de bienestar en cuanto a la comodidad y la seguridad que me brinda. Esto se debe a que el entorno es agradable y confiable.

23	78	109	38	0	248
9.3%	31.5%	44.0%	15.3%	0%	100.0%

Elaboración propia (2024)

En la Tabla 2, la revisión de las opiniones de 248 usuarios sobre el servicio de combi colectivo revela inquietudes notables en distintos aspectos del bienestar universitario. Mientras que un 54.4% indica que el servicio solo ocasionalmente contribuye a su puntualidad académica, la reflexión más crítica se centra en el bienestar mental y emocional; un considerable 42.7% de los usuarios experimenta estrés o ansiedad durante sus viajes "A veces", con un 28.2% sintiéndolo incluso "Raramente", lo que subraya la incapacidad del servicio para ofrecer una experiencia de viaje relajante y segura.

Además, la eficacia del servicio en apoyar el bienestar social y emocional también se pone en duda, ya que solo un 11.3% de los encuestados encuentra que las rutas facilitan la participación en actividades de responsabilidad social de manera frecuente, resaltando una clara deficiencia en promover el compromiso comunitario y la inclusión social.

A pesar de que la asequibilidad del servicio recibe una valoración moderada, con un 25.8% considerándolo conveniente "Frecuentemente", esta percepción positiva se ve ensombrecida por las insuficiencias en áreas clave que impactan directamente la calidad de vida estudiantil.

La contribución al bienestar espiritual y ambiental recibe apoyo limitado, con menos de un cuarto de los usuarios reportando beneficios frecuentes, lo que indica una falta de consideración hacia las necesidades espirituales y un ambiente de viaje confortable.

**Tabla 3.**  
Análisis de relación entre variables generales y dimensiones

Relación entre variables generales y dimensiones	Valor	Significancia
Relación entre la Calidad de Servicio y el Bienestar Universitario	0,293	0,000
Relación entre la Tangibilidad y el Bienestar Universitario	0,092	0,000
Relación entre la Fiabilidad y el Bienestar Universitario	0,161	0,004
Relación entre la Responsabilidad y el Bienestar universitario	0,300	0,000
Relación entre la Seguridad y el Bienestar universitario	0,238	0,000
Relación entre la Empatía y el Bienestar Universitario	0,285	0,000

Elaboración propia (2024)

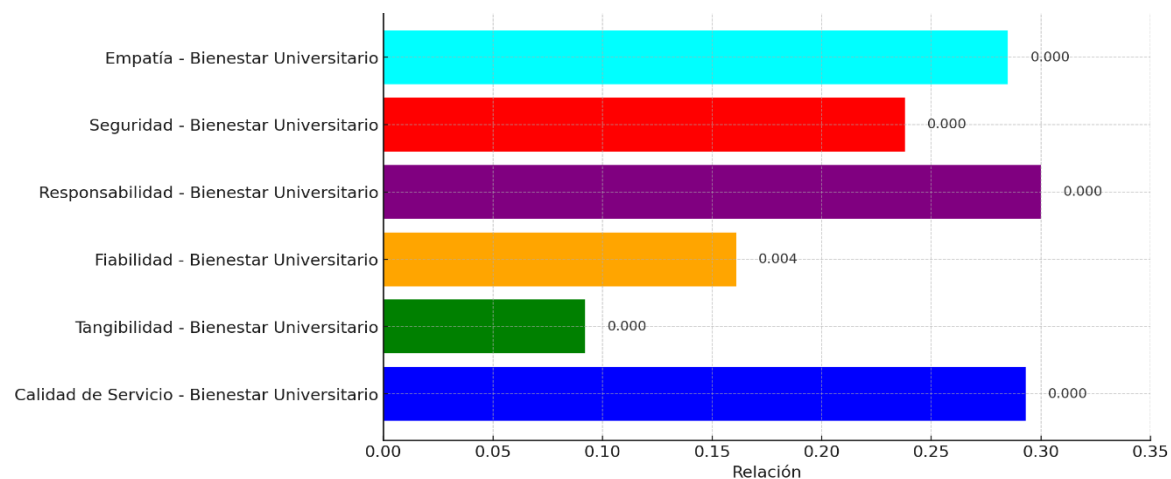
En la tabla 3, los resultados revelan una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio del transporte público y el bienestar universitario (0,293;  $p = 0,000$ ). La tangibilidad (0,092;  $p = 0,000$ ) muestra una relación débil, mientras que la fiabilidad (0,161;  $p = 0,004$ ) también tiene una relación positiva pero débil. Por otro lado, la responsabilidad (0,300;  $p = 0,000$ ), la seguridad

(0,238;  $p = 0,000$ ) y la empatía (0,285;  $p = 0,000$ ) presentan relaciones moderadas.

En conjunto, estos resultados indican que mejorar la percepción de la calidad del servicio del transporte público, especialmente en términos de responsabilidad, empatía y seguridad, puede contribuir de manera significativa al bienestar de los estudiantes universitarios.

**Figura 1.**

Representación gráfica de las relaciones entre variables generales y dimensiones



Elaboración propia (2024)

## DISCUSIÓN

El estudio que analiza la relación entre la calidad del transporte público urbano y el bienestar de los estudiantes de administración y turismo encontró un coeficiente d de Somers de 0,293, indicando una correlación positiva pero leve entre ambas variables. Con una significancia estadística de 0,000, por debajo del límite aceptado de 0,05, se demuestra la relevancia de esta relación. Los resultados coinciden con los hallazgos de Pérez y Pinto (2021) en México, quienes identificaron ocho factores clave que influyen en la percepción de calidad, como puntualidad, costos, seguridad, eficiencia del personal y adecuación del servicio. Ambos estudios subrayan la importancia de mejorar servicios básicos como el transporte público, para impactar positivamente en el bienestar estudiantil. Esto demuestra la necesidad de un enfoque integral que refleje la complejidad del bienestar, influenciado por múltiples factores interrelacionados.

Los estudiantes de Administración y Turismo perciben de forma desfavorable la calidad del transporte público urbano, señalando problemas en

seguridad, empatía, fiabilidad, e instalaciones. Un 36.7% está insatisfecho con la seguridad, un 29.4% con las áreas de espera, y un 31.0% con el estado de los vehículos, lo que sugiere la necesidad de mejorar el servicio. Estos resultados coinciden con Íñiguez et al. (2022), quienes encontraron que solo el 35% de la población en Culiacán utiliza el transporte público, mientras el 65% prefiere el privado. Los estudios destacan preocupaciones comunes como seguridad, instalaciones inadecuadas y falta de empatía, subrayando la urgencia de mejoras significativas.

La evaluación de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo muestra preocupaciones sobre el transporte y su impacto en el bienestar universitario. Un 54.4% afirma que el transporte solo mejora su puntualidad académica ocasionalmente, indicando problemas de eficiencia. Un 42.7% experimenta estrés o ansiedad durante el viaje, reflejando la incapacidad del servicio para ofrecer viajes tranquilos, afectando el rendimiento académico y la salud mental. Solo el 11.3% siente que el transporte facilita la participación social, mientras que el 25.8% valora su asequibilidad. Los resultados coinciden con Mejía et al. (2018), quienes encontraron que los estudiantes valoran la interacción social para su bienestar, mientras que la carga académica es un obstáculo. Se aconseja a las universidades facilitar espacios recreativos e integrar el bienestar estudiantil con el currículo académico para mejorar la experiencia educativa y abordar todas las dimensiones del bienestar.

En la evaluación de la relación entre la tangibilidad de la calidad del transporte público urbano en Huaraz y el bienestar de los estudiantes de la facultad de administración y turismo, se encontró un coeficiente  $d$  de Somers de 0,222, lo que indica una correlación positiva, aunque leve. La significancia estadística de esta relación, confirmada con un nivel de 0,000 (por debajo del límite aceptado de 0,05), demuestra que la relación es significativa. Estos resultados coinciden con Coronel y Plúas (2023), quienes hallaron una fuerte relación positiva entre la tangibilidad y la calidad funcional en los servicios educativos, sugiriendo que mejoras tangibles en infraestructura y recursos aumentan la percepción de calidad. La coincidencia indica que las mejoras tangibles en servicios elevan positivamente la percepción de su calidad, mostrando que aspectos concretos como infraestructura y recursos son esenciales tanto en el transporte como en la educación para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Al examinar la relación entre la fiabilidad del transporte público en Huaraz y el bienestar de los estudiantes de administración y turismo, se encontró una correlación positiva moderada de 0.161. Con una significancia estadística de 0.004 (por debajo del umbral de 0.05), la relación es estadísticamente significativa. Rodríguez & Rey (2023) también hallaron una correlación positiva moderada (0.422) entre la confiabilidad y la satisfacción laboral en una organización de transporte, lo que indica que la percepción de la

confiabilidad en los servicios tiene un impacto notable, aunque no muy alto, en la satisfacción de los empleados. La coincidencia entre ambos estudios destaca la importancia de mantener altos estándares de confiabilidad para potenciar la satisfacción, ya sea de estudiantes o de empleados.

Al investigar la relación entre la responsabilidad del transporte público urbano en Huaraz y el bienestar de los estudiantes de administración y turismo de la UNASAM, se encontró una correlación positiva moderada de 0,300. Con una significancia estadística de 0.000 (por debajo de 0.05), se confirma que la responsabilidad en el servicio está significativamente vinculada con el bienestar estudiantil. López (2022) también halló una correlación débil de 0,135 entre bienestar y percepción de responsabilidad, pero su significancia estadística ( $p < 0.05$ ) subraya su relevancia. Ambos estudios demuestran que, aunque la relación entre responsabilidad y bienestar es moderada a débil, sigue siendo significativa, destacando la importancia de la calidad en los servicios públicos.

Al analizar la conexión entre la seguridad del transporte público urbano en Huaraz y el bienestar de los estudiantes de administración y turismo, se encontró una correlación positiva moderada de 0,238. La significancia estadística de 0.000 (por debajo del umbral de 0.05) confirma una relación significativa entre la seguridad del transporte y el bienestar estudiantil. Pérez y Pinto (2021) también hallaron una correlación positiva de 0,224 entre la seguridad en la calidad del transporte y la satisfacción, con un valor-p de 0.029. Aunque moderada, la relación es significativa. Ambos estudios resaltan la importancia de la seguridad en la calidad del servicio, mostrando cómo afecta directamente la percepción y experiencia de los usuarios. La sensibilidad hacia la seguridad es crucial para la satisfacción y el bienestar en el transporte público.

Al investigar la relación entre la empatía en el transporte público urbano de Huaraz y el bienestar de los estudiantes de administración y turismo, se encontró una correlación positiva moderada de 0,285. La significancia estadística de 0.000 (por debajo de 0.05) confirma que hay una relación significativa entre la empatía en el servicio y el bienestar estudiantil. Bellota et al. (2021) también hallaron una correlación positiva significativa (coeficiente de 0,425) entre la empatía, medida por la conducta y apariencia de los conductores, y el bienestar de los clientes.

La significancia estadística de 0.000, con 134 observaciones, destaca la importancia del comportamiento empático y una presentación adecuada para mejorar la calidad percibida. Ambos estudios muestran cómo un trato empático y una buena imagen de los conductores elevan la percepción de calidad del servicio y el bienestar de los usuarios, respaldando la relación estadística entre empatía y bienestar.

## CONCLUSIONES

La calidad de servicio del transporte público urbano en Huaraz ha revelado una relación directa, aunque moderada, con el bienestar universitario de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM. A pesar de que la correlación no es fuerte, su existencia confirma que mejoras en el servicio de transporte pueden contribuir positivamente al bienestar de los estudiantes.

La investigación sobre el servicio de transporte público urbano ha mostrado que la percepción general de su calidad por parte de los usuarios es desfavorable, reflejando una considerable cantidad de opiniones neutras o negativas. Los puntos críticos de insatisfacción incluyen la seguridad del transporte, así como la condición de las áreas de espera y el estado de los vehículos, lo que destaca áreas específicas donde el servicio actual no cumple con las expectativas de los estudiantes.

El nivel del bienestar universitario de los estudiantes es bajo, porque se observa que el transporte público raramente cumple con las necesidades de puntualidad académica, reflejando problemas de eficacia y fiabilidad. Además, un número significativo de estudiantes experimenta estrés o ansiedad relacionados con sus desplazamientos, lo que indica una deficiencia en la capacidad del servicio para ofrecer viajes tranquilos y seguros.

Existe una relación directa, aunque modesta, entre la tangibilidad de la calidad de dicho servicio y el bienestar de los estudiantes universitarios. Esta correlación, aunque no sea fuerte, ilustra la importancia de los elementos físicos y materiales del transporte, como la comodidad, mantenimiento de vehículos y estaciones, en el bienestar percibido por los estudiantes.

Se ha descubierto una relación moderadamente positiva entre la confiabilidad del servicio de transporte y el bienestar estudiantil universitario. Esta conexión indica que aspectos como la consistencia y la fiabilidad del transporte son altamente valorados por los estudiantes y juegan un papel crucial en su bienestar general.

El análisis realizado demuestra que existe una relación directa y moderadamente fuerte entre el nivel de responsabilidad en el servicio ofrecido y el bienestar universitario. La significancia estadística de esta correlación, al ser notablemente baja, refuerza la validez de la conexión entre estas variables, subrayando así la importancia de promover prácticas responsables en los servicios universitarios como medio para mejorar el bienestar general en el ámbito universitario.

Existe una relación moderada pero significativa entre la seguridad

ofrecida por el servicio de transporte y el bienestar universitario. La presencia de una correlación directa sugiere que mejorar la seguridad en el transporte puede tener un impacto positivo en el bienestar general de los estudiantes universitarios.

Se revela una correlación moderadamente directa entre la empatía mostrada en el servicio de transporte y el bienestar de los estudiantes. La significancia estadística encontrada sugiere de manera sólida que existe una relación entre estos elementos.

## REFERENCIAS

Bellota Cavanaugh, Vianey & Sonia Delgado (2021) Calidad En El Servicio de Transporte Público Urbano En La Ciudad Del Cusco - 2018. Yachay: 506–510. Web. DOI: <https://doi.org/10.36881/yachay.v10i1.275>

Calderón Panigua, Dennys Geovanni, & Grisely Rosalie Quispe Vilca (2022) Calidad de Servicio e Imagen Corporativa de Una Empresa de Transporte Público Individual Tacneña Durante La COVID-19. Economía & negocios 4.2 (2022): 80–100. Web. DOI: <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>

Carter S. & Andersen C. (2023) Bienestar en Contextos Educativos. Universidad del sur de Queensland.

Coronel Ailla, M. L., & Plúas Roldán, K. B (2023) Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil (Master's thesis). Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24792/1/UPS-GT004304.pdf>

Jerez, L. M. (2003) Calidad de vida y transporte público en la región metropolitana de Santiago. Consideraciones básicas para un enfoque socioeconómico desde la prensa escrita 1999-2002. Polis (Santiago), (6).

Hettler, B. (1980) Promoción del bienestar en un campus universitario. *Salud familiar y comunitaria*, 3 (1), 77-95.

Íñiguez Sepúlveda, César Domingo, and Yazmín Paola Íñiguez Ayón (2022) Percepción Social Sobre La Calidad Del Transporte Público Urbano En Culiacán, Sinaloa. *Revista Ciudades, estados y política* 9.2 33–45. Web. DOI: <https://doi.org/10.15446/cep.v9n2.98303>

Leal, K. P. R., Guerra, S. R., & Melchor, K. J. C. (2023) La calidad del transporte público en Nuevo León y el impacto que genera a la comunidad estudiantil. *tecYt*, (9), 23-27.

López Jaramillo, A. C. (2022) Calidad del servicio y su relación con la



satisfacción del usuario del área de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo—año 2019.

Martínez Carazo, R. (2018) Deconstrucción Del Concepto Bienestar Universitario en las Instituciones de Educación Superior Colombianas: un estudio de caso. *Libro Estudios de caso desde una perspectiva multidisciplinar*, 93-119.

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).

Peña, M. L. y Díaz Garrido, E. (2018) Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. España: ESIC Editorial.

Pérez Cruz, O. A., & Pinto Pérez, R. (2021). Satisfacción del Servicio de Transporte Público. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), 1-21. <https://doi.org/10.23913/paseo.v12i23.1004>

Mejía-Gil, M. C., Arango-Ochoa, J., Peña Sepúlveda, L. C., & Bernal Bernal, M. C. (2018) Intereses y preferencias de estudiantes frente a Bienestar Universitario. *Publicidad*.

Molina, E. P. V., Aquino, I. S., Garcia, J. F. G., & Galdos, J. A. A. (2019). *Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú)

Rodríguez Carrasco, Renzo José, Uribe Kajatt, Justina, & Rey de Castro Hidalgo, Daniel Enrique. (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. Epub 00 de junio de 2023. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

Soret, I., & de Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid: Esic.

Valderrama Reyes, O. U., & Florián Plasencia, R. W. (2022) Factores determinantes de la calidad del servicio del transporte público de pasajeros en un Terminal Terrestre Municipal del Perú. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(2), 846–863. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.153>

Valenzo-Jiménez, Marco Alberto, Daniel Adan Lazaro-López, and Jaime Apolinar Martínez-Arroyo (2019) Aplicación Del Modelo SERVQUAL Para Evaluar La Calidad Del Servicio de Transporte Público En Morelia, Mexico. *Dyna* (Medellín, Colombia) 86.211 (2019): 64-. Web. DOI:

<https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>

Zambrano, L. S. N., & Caisa, D. (2023) Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 8(36), 1