

**Empatía en la calidad del transporte público e impacto en el bienestar universitario peruano**

*Empathy in the quality of public transportation and impact on peruvian university welfare*

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0305>

**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:** 15/07/2024

**Aceptado:** 23/09/2024

**RESUMEN**

Este estudio analiza cómo la empatía en el servicio de transporte público de calidad puede mejorar el bienestar de los estudiantes universitarios peruanos, impactando positivamente su calidad de vida y rendimiento académico. El objetivo es determinar el impacto de la empatía en la calidad del servicio de transporte público en el bienestar de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. Con una metodología no experimental y transversal, se encuestaron a 248 estudiantes, utilizando análisis descriptivos, la prueba de D Somers, pruebas de Wald y el Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke. La consistencia interna se validó con un Alfa de Cronbach de 0.803, indicando alta fiabilidad. Los resultados muestran un impacto débil pero presente (11%) de la empatía en el servicio en el bienestar estudiantil. Aunque la empatía no es el factor más determinante, contribuye significativamente al bienestar general de los estudiantes, subrayando la importancia de un enfoque humano en la calidad del servicio. Para mejorar el bienestar estudiantil, se recomienda priorizar la empatía en la atención al usuario, capacitar al personal en habilidades empáticas y establecer canales de comunicación efectivos para que los estudiantes puedan expresar sus inquietudes.

**Palabras claves:** Empatía, Bienestar universitario, Calidad de servicio, Transporte público.

1. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo- Perú

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

## ABSTRACT

This study analyzes how empathy in quality public transportation service can improve the well-being of Peruvian university students, positively impacting their quality of life and academic performance. The objective is to determine the impact of empathy in the quality of public transportation service on the well-being of students at the Faculty of Administration and Tourism of the Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Peru. With a non-experimental and cross-sectional methodology, 248 students were surveyed, using descriptive analysis, D Somers test, Wald tests and Nagelkerke's Pseudo R-squared. Internal consistency was validated with a Cronbach's Alpha of 0.803, indicating high reliability. The results show a weak but present (11%) impact of in-service empathy on student well-being. Although empathy is not the most determinant factor, it contributes significantly to overall student well-being, underscoring the importance of a human approach to service quality. To improve student wellbeing, it is recommended to prioritize empathy in customer service, train staff in empathic skills, and establish effective communication channels for students to express their concerns.

**Keywords:** Empathy, University welfare, Service quality, Public transportation.

## INTRODUCCIÓN

El tema abordado en el artículo titulado " EMPATÍA EN LA CALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO E IMPACTO EN EL BIENESTAR UNIVERSITARIO PERUANO" se centra en el impacto de la calidad del servicio de transporte público, especialmente la dimensión de empatía, en el bienestar de los estudiantes universitarios en Perú. Se explora cómo la percepción de los estudiantes sobre el trato y la atención recibida durante el uso del transporte público impacta en su bienestar general.

El problema de investigación es la falta de comprensión sobre cómo la empatía en el servicio de transporte público afecta el bienestar de los estudiantes universitarios en Perú. Existe un vacío en el conocimiento respecto a las percepciones y experiencias de los estudiantes y cómo estos factores impactan en su bienestar físico, emocional y académico. Según Zambrano y Caisa (2023), en Tungurahua, el servicio de transporte público de buses enfrenta problemas significativos debido a una estructura deficiente, lo que resulta en un servicio lento, contaminante e inseguro. El impacto más crítico identificado es la falta de empatía por parte de los conductores y el personal del transporte. Esta carencia se manifiesta en una conducción inapropiada, largos tiempos de espera, falta de información sobre horarios y una interacción deficiente con los usuarios, lo cual genera insatisfacción y desconfianza.

La empatía, entendida como la capacidad de comprender y responder a las necesidades y emociones de los usuarios, es un componente crucial para mejorar la calidad del servicio.

La ausencia de empatía no solo afecta negativamente la percepción del servicio, sino que también tiene repercusiones directas y significativas en el

bienestar general de los estudiantes. Esta falta de empatía contribuye a niveles elevados de estrés, afecta la salud mental y disminuye el rendimiento académico de los estudiantes, quienes dependen del transporte público para sus actividades diarias.

La investigación sobre la empatía de la calidad de servicio del transporte público y su impacto en el bienestar universitario se justifica debido a su relevancia social y académica, ya que un transporte eficiente y empático influye significativamente en la experiencia y rendimiento de los estudiantes. La calidad del servicio afecta el estrés, la puntualidad, y la satisfacción, impactando el bienestar integral de los estudiantes. Además, esta investigación puede identificar áreas de mejora específicas, guiando a las autoridades y operadores del transporte en la implementación de políticas que prioricen la empatía y calidad del servicio. Los hallazgos también pueden informar políticas públicas que promuevan un transporte más empático y eficiente, contribuyendo al desarrollo sostenible y reduciendo la huella de carbono.

El modelo SERVQUAL incluye dentro de sus cinco dimensiones la empatía que se refiere a la capacidad de la organización y sus empleados para proporcionar atención y cuidado personalizado, demostrando una comprensión genuina de las necesidades y expectativas individuales de los clientes. Esta dimensión es fundamental para construir relaciones sólidas y de confianza con los clientes. No solo es una dimensión crítica dentro del modelo SERVQUAL, sino que también complementa y mejora las otras dimensiones al proporcionar una base sólida para una atención personalizada y sensible, lo cual es esencial para la satisfacción y lealtad del cliente (Peña y Díaz, 2018).

Carter y Andersen (2023) ponen énfasis en la necesidad de un enfoque holístico para el bienestar de los estudiantes en la universidad. Ellos señalan que la salud y el bienestar de los estudiantes están formados por varias dimensiones que están conectadas entre sí. Según su perspectiva, el éxito y la satisfacción de los estudiantes no dependen de un solo aspecto, sino de la combinación de diferentes factores que influyen en su bienestar.

Estudios recientes han demostrado que la empatía en la calidad del transporte público tiene un impacto significativo en la satisfacción y el bienestar de los usuarios. Pérez y Pinto (2021) en su investigación "Satisfacción del Servicio de Transporte Público" indican que la empatía es un factor crucial en la prestación del servicio de transporte público para estudiantes. Entre los hallazgos se destaca que un horario ajustado a las necesidades de los usuarios, precios accesibles, personal confiable y un servicio que satisfaga sus demandas diarias son percibidos como muestras de empatía. Adicionalmente, la minimización de los tiempos de espera, la oferta de recorridos adecuados, la garantía de una buena infraestructura y la realización de una planificación eficiente reflejan un enfoque empático esencial para mejorar la experiencia de los estudiantes en el transporte público.

En el estudio de Valdez et al. (2019), titulado "Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco," se resalta la importancia de la empatía en el servicio de transporte público.

Validando el modelo SERVQUAL, la investigación midió las percepciones y expectativas de 389 usuarios sobre cinco dimensiones, incluida la empatía. Los resultados subrayan que un enfoque empático, reflejado en horarios ajustados, precios accesibles, personal confiable y servicios que satisfacen las demandas diarias, es crucial para la satisfacción del usuario. Además, minimizar los tiempos de espera, ofrecer recorridos adecuados, garantizar buena infraestructura y una planificación eficiente también son esenciales. Las recomendaciones instan a empresarios y autoridades a incorporar la empatía en la gestión y fiscalización del servicio para mejorar la calidad y satisfacción del transporte público.

La investigación se realizó en el contexto peruano, un país con desafíos significativos en términos de infraestructura y calidad del transporte público. Históricamente, el transporte público en Perú ha sido objeto de críticas por su falta de puntualidad, seguridad y calidad del servicio. Socialmente, los estudiantes universitarios representan una proporción significativa de los usuarios del transporte público, y sus experiencias y percepciones pueden proporcionar información valiosa para mejorar el sistema.

La expansión del sistema universitario en Perú ha incrementado la demanda de servicios de transporte público adecuados y eficientes, mientras que la regulación del transporte público y las iniciativas gubernamentales para mejorar la calidad del servicio también juegan un papel importante en este contexto.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el impacto de la empatía como componente de la calidad del servicio de transporte público en el bienestar de los estudiantes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. Adicionalmente, de describir las características de la empatía en el contexto de un servicio de transporte público de calidad y las características del bienestar universitario. Finalmente, determinar la relación entre la empatía en el servicio de transporte público de calidad y el bienestar universitario.

## MARCO TEÓRICO

### Calidad de servicio

Peña y Díaz (2018) destacan que evaluar la calidad del servicio es complejo debido a factores intangibles que influyen en la satisfacción del cliente. A diferencia de un producto con características físicas, un servicio incluye aspectos psicológicos y su impacto puede manifestarse a largo plazo. Según estos autores, la satisfacción del cliente no solo se basa en el momento de la entrega del servicio, sino también en cómo se percibe y recuerda posteriormente.

Por otro lado, Molina et al. (2019) definen la calidad del servicio de transporte colectivo como la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Para ellos, esta calidad se mide considerando factores como la puntualidad, frecuencia, accesibilidad, seguridad, comodidad, limpieza, información y empatía. En su estudio, enfatizan que un servicio de transporte que cumple con estos criterios puede mejorar significativamente la percepción del usuario.

Además, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el modelo SERVQUAL, citado por Peña y Díaz (2018), como una herramienta para medir la calidad del servicio. Este modelo aborda cuestiones clave sobre cuándo se percibe la calidad de un servicio, qué dimensiones la componen y qué preguntas deben incluirse en un cuestionario de calidad (Soret y de Obesso, 2020). SERVQUAL se ha convertido en una referencia fundamental para las empresas que buscan evaluar y mejorar sus servicios, proporcionando un marco estructurado para entender las expectativas y percepciones de los clientes.

### **Empatía como componente de la calidad de servicio**

Según Peña y Díaz (2018), el modelo SERVQUAL, diseñado para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente, destaca la importancia de la empatía entre sus cinco dimensiones clave. La empatía se refiere a la habilidad de la organización y sus empleados para ofrecer atención y cuidado personalizado, demostrando una comprensión genuina de las necesidades y expectativas individuales de los clientes, lo cual es esencial para construir relaciones sólidas y de confianza. Esta dimensión no solo es crítica dentro del modelo SERVQUAL, sino que también complementa y mejora las otras dimensiones al proporcionar una base sólida para una atención personalizada y sensible, reforzando la percepción de calidad en todas las interacciones con el cliente. La investigación subraya que las empresas que invierten en desarrollar una cultura de empatía no solo mejoran la satisfacción y lealtad del cliente, sino que también fomentan un ambiente de trabajo positivo para los empleados, resultando en una prestación de servicio más consistente y de alta calidad. En conclusión, la empatía dentro del modelo SERVQUAL es fundamental para crear experiencias positivas y memorables, estableciendo una ventaja competitiva sostenible basada en la lealtad y la satisfacción del cliente.

### **Bienestar universitario**

Carter y Andersen (2023) subrayan la relevancia de un enfoque integral del bienestar estudiantil en el contexto universitario, que incluye diversas dimensiones interconectadas esenciales para el éxito y satisfacción de los estudiantes. Estas dimensiones abarcan el rendimiento académico, que refleja el éxito en los estudios y el cumplimiento de objetivos educativos, y la salud física, que incluye hábitos saludables como el ejercicio y una buena alimentación. Además, el bienestar mental y emocional, que implica la gestión del estrés y la resiliencia, es crucial para afrontar las presiones académicas y personales. Las relaciones interpersonales también juegan un papel importante, ya que un buen entorno social y relacional, con conexiones significativas con compañeros, familiares y profesores, proporciona apoyo emocional. La situación económica del estudiante, incluyendo la capacidad de manejar sus finanzas y la seguridad financiera, reduce el estrés relacionado con los gastos académicos y permite concentrarse en los estudios.

El bienestar espiritual, que se refiere a la búsqueda de significado y crecimiento personal, proporciona una guía ética y emocional para enfrentar los desafíos universitarios.

Finalmente, un entorno ambiental positivo y seguro, que incluye un buen espacio de estudio y una vivienda adecuada, contribuye a la concentración y el bienestar general. Según Martínez (2018), este enfoque integral del bienestar permite a los estudiantes desarrollar plenamente su potencial académico, personal y profesional, abordando de manera efectiva los desafíos de la vida universitaria.

### METODOLOGÍA

Este estudio explicativo utilizó una metodología no experimental y transversal, los datos se recolectaron mediante encuestas de una población de 298 universitarios, distribuidas a 248 estudiantes de las carreras de administración y turismo de la UNASAM. Para el análisis, se emplearon diversas técnicas estadísticas: un análisis descriptivo inicial permitió obtener una visión general de los datos, mientras que la prueba de d-Somers se utilizó para determinar la relación entre las variables. Además, se aplicaron pruebas de Wald y medidas de bondad de ajuste como el Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke para evaluar la significancia y el ajuste del modelo, centrándose en el impacto de la empatía del servicio de transporte en el bienestar estudiantil. La consistencia interna de las escalas utilizadas se confirmó con un Alfa de Cronbach de 8.03, indicando una alta fiabilidad. Los datos fueron procesados y presentados utilizando SPSS, Excel y Word, con tablas que facilitaron una comprensión profunda de las dinámicas entre la calidad del transporte y el bienestar de los estudiantes.

### RESULTADOS

**Tabla 1.**

Valoración de la Empatía en el servicio del Transporte Público de calidad

Empatía en el Transporte Público	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
El servicio del microbús demuestra un compromiso firme y auténtico con el bienestar y la comodidad de los pasajeros.	18 7.3%	72 29.0%	113 45.6%	45 18.1%	0 0%	248 100.0%
El servicio del microbús en el que me traslado se adapta a las necesidades individuales de los estudiantes.	18 7.3%	69 27.8%	119 48.0%	42 16.9%	0 0%	248 100.0%
El personal del	20	71	114	43	0	248

servicio de microbús comprende y satisface las expectativas y necesidades de los estudiantes.	8.1%	28.6%	46.0%	17.3%	0%	100.0%
---	------	-------	-------	-------	----	--------

La evaluación de la empatía en el servicio del microbús para estudiantes universitarios arroja resultados negativos. La primera afirmación sobre el compromiso con el bienestar y la comodidad de los pasajeros muestra que la mayoría de los estudiantes (45.6%) se mantuvo neutral, un significativo 29.0% expresó desacuerdo y solo un escaso 18.1% estuvo de acuerdo, sin respuestas en "Muy de acuerdo". La segunda afirmación sobre la adaptación del servicio a las necesidades individuales refleja una tendencia similar: un 48.0% de neutrales, un 27.8% en desacuerdo y solo un 16.9% de acuerdo, sin respuestas positivas destacables. La tercera afirmación, referente a la comprensión y satisfacción de las expectativas y necesidades de los estudiantes, también presenta un panorama desalentador: un 46.0% de neutrales, un 28.6% en desacuerdo y apenas un 17.3% de acuerdo, sin ninguna respuesta en "Muy de acuerdo". Estos resultados indican una percepción predominante de insuficiencia y falta de empatía en el servicio del microbús, evidenciando la necesidad urgente de mejoras significativas.

**Tabla 2.**  
Valoración del Bienestar universitario

Bienestar universitario	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
	83	48	68	49	0	248
Nivel del bienestar universitario a través del transporte público	33.5%	19.4%	27.4%	19.7%	0%	100.0%

La tabla 2 muestra una valoración del bienestar universitario a través del transporte público de 248 estudiantes. De ellos, un alarmante 33.5% (83 estudiantes) considera su bienestar muy bajo, y el 19.4% (48 estudiantes) lo percibe como bajo, lo que suma más de la mitad de los encuestados con una percepción negativa. El 27.4% (68 estudiantes) evalúa su bienestar como medio, indicando una percepción moderada. Un 19.7% (49 estudiantes) lo califica como alto, y notablemente, ningún estudiante (0%) percibe su bienestar como muy alto.

**Tabla 3.**  
Medición de la relación entre la Empatía del servicio del transporte público de calidad y el Bienestar Universitario

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
d de Somers-Simétrico	,285	,051	5,518	,000

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

La tabla 3 muestra una relación positiva y moderada ( $d$  de Somers = 0.285) entre la empatía del servicio del transporte público y el bienestar universitario, con un error estándar asintótico de 0.051. La  $T$  aproximada de 5.518 y una significación de 0.000 indican que esta relación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que a medida que aumenta la empatía percibida en el servicio de transporte público, también tiende a mejorar el bienestar de los estudiantes, destacando la importancia de un servicio empático para el bienestar universitario.

**Tabla 4.**

Impacto de la empatía del servicio del transporte público de calidad en el bienestar universitario

Descripción	modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	chi-cuadrado	gl (Grados de libertad)	Significancia (Sig.)	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Ajuste de modelos	Sólo intersección	71.023	-	-	-	-
	Final	42.097	28.926	2	0.000	-
Bondad de Ajuste	Pearson	-	4.187	4	0.381	-
	Desviación	-	4.059	4	0,398	-
Pseudo R cuadrado	Nagelkerke	-	-	-	-	0.11

La Tabla 4 muestra una reducción en la verosimilitud de 71.023 a 42.097 y un chi-cuadrado robusto de 28.926 con 2 grados de libertad, lo cual indica una significancia estadística de 0.000. Los índices de bondad de ajuste, con chi-cuadrados de Pearson y Desviación de 4.187 y 4.059 respectivamente, ambos con 4 grados de libertad y significancias de 0.381 y 0.398, demuestran que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos.

El Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.118 sugiere que el modelo explica una proporción moderada de la variabilidad en la variable dependiente, reflejando un impacto débil pero presente (11%) de la empatía del servicio en el bienestar universitario.

## DISCUSIÓN

Los resultados sobre la empatía en el servicio del microbús para estudiantes universitarios son desalentadores. En cuanto al compromiso con el bienestar y la comodidad de los pasajeros, la mayoría de los estudiantes (45.6%) se mantuvo

neutral, un significativo 29.0% expresó desacuerdo y solo un escaso 18.1% estuvo de acuerdo, sin respuestas en "Muy de acuerdo". Respecto a la adaptación del servicio a las necesidades individuales, un 48.0% se mostró neutral, un 27.8% en desacuerdo y solo un 16.9% estuvo de acuerdo, sin respuestas positivas destacables. En cuanto a la comprensión y satisfacción de las expectativas y necesidades de los estudiantes, un 46.0% se mostró neutral, un 28.6% en desacuerdo y apenas un 17.3% estuvo de acuerdo, sin ninguna respuesta en "Muy de acuerdo". Estos resultados indican una percepción predominante de insuficiencia y falta de empatía en el servicio del microbús, evidenciando la necesidad urgente de mejoras significativas. Coinciden con lo reportado por Carbajal (2021), quien señala que la variable "Empatía" en el servicio del Metropolitano obtuvo un puntaje de 3.28, lo que indica un área crítica que requiere atención. La empatía es crucial para la satisfacción del cliente, ya que se relaciona con la percepción de un servicio humano y personalizado. Tanto el microbús universitario que transporta los estudiantes de la UNASAM como el Metropolitano carecen de un enfoque emocional y humano en su atención, lo que impacta negativamente en la satisfacción del cliente. La falta de empatía se traduce en una desconexión entre el personal y los usuarios, quienes no se sienten valorados ni comprendidos en sus necesidades.

Se realizó una evaluación del bienestar universitario de 248 estudiantes en relación con el servicio de transporte público. De estos, un alarmante 33.5% (83 estudiantes) considera su bienestar como muy bajo, y un 19.4% (48 estudiantes) lo percibe como bajo, lo que suma más de la mitad de los encuestados con una percepción negativa. Un 27.4% (68 estudiantes) evalúa su bienestar como medio, indicando una percepción moderada. Por otro lado, un 19.7% (49 estudiantes) lo califica como alto, y notablemente, ningún estudiante (0%) percibe su bienestar como muy alto. Estos resultados no coinciden con el estudio de Obispo et al. (2022), que encontró que los programas de bienestar universitario tienen implicaciones positivas en el rendimiento académico, siempre y cuando este se conciba como una variable multimodal. En general, para los participantes, los beneficios que ofrece el bienestar universitario aportan positivamente en su rendimiento académico al ayudar a disminuir problemas económicos y fortalecer factores psicosociales. La disparidad entre los resultados de esta evaluación y el estudio de Obispo et al. (2022) puede explicarse por varias razones: el contexto de los programas de bienestar universitario, que en el estudio de Obispo et al. puede estar más desarrollado; la especificidad de nuestra evaluación en relación al transporte público, que puede impactar negativamente si es ineficiente; la subjetividad de las percepciones del bienestar, influenciadas por factores individuales y locales; y diferencias metodológicas en la recolección y análisis de datos, ya que el estudio de Obispo et al. podría haber utilizado herramientas que capturan otros aspectos del bienestar no considerados en nuestra evaluación.

La relación positiva y moderada entre la empatía del servicio de transporte público y el bienestar universitario, con un índice  $d$  de Somers de 0.285 y un error estándar asintótico de 0.051, es estadísticamente significativa ( $T$  aproximada de 5.518 y significación de 0.000). Esto sugiere que a medida que aumenta la empatía percibida en el servicio de transporte público, también tiende a mejorar el bienestar

de los estudiantes, destacando la importancia de un servicio empático para el bienestar universitario. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Ricalde (2023), que también revelaron una relación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, con una correlación de 0.575 y una significancia bilateral de  $<0.001$ , establecida mediante la prueba Rho de Spearman. La coincidencia en los resultados puede explicarse porque ambos estudios destacan la importancia de la empatía en la prestación de servicios, lo cual es crucial para la percepción de bienestar y satisfacción de los usuarios. En ambos contextos, la empatía mejora la experiencia del usuario, ya sea en el transporte público o en otros servicios, lo que a su vez se traduce en una mejor percepción del bienestar general.

La reducción de la verosimilitud de 71.023 a 42.097 y un chi-cuadrado robusto de 28.926 con 2 grados de libertad indican una significancia estadística de 0.000. Los índices de bondad de ajuste, representados por los chi-cuadrados de Pearson y Desviación (4.187 y 4.059 respectivamente), ambos con 4 grados de libertad y significancias de 0.381 y 0.398, demuestran que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos. El Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0.118 sugiere que el modelo explica una proporción moderada de la variabilidad en la variable dependiente, reflejando un impacto débil pero presente (11%) de la empatía del servicio en el bienestar universitario. Estos resultados coinciden con el estudio de Ibarra et al. (2017), que también encontró que la empatía tiene un grado de importancia significativo. La empatía fue medida a través de la atención personalizada brindada por el conductor de la unidad antes, durante y después del servicio, mostrando interés por solucionar cualquier dificultad durante el traslado. El estudio de Ibarra et al. reveló que los elementos tangibles impactan en la satisfacción de los usuarios en un 21.9%, mientras que la empatía tiene un impacto del 19.5%. La coincidencia en los resultados resalta la importancia de la empatía en la prestación de servicios y su impacto en el bienestar y satisfacción de los usuarios, ya sea en el contexto del transporte público o en otros servicios similares. La coincidencia en los resultados se debe a que ambos estudios destacan la importancia de la empatía en la prestación de servicios y su impacto positivo en el bienestar y la satisfacción de los usuarios, ya sea en el contexto del transporte público o en otros servicios similares, subrayando que una atención empática y personalizada mejora significativamente la experiencia del usuario y su percepción de bienestar.

### CONCLUSIONES

La evaluación de la empatía en el servicio del microbús para estudiantes universitarios muestra un panorama mayoritariamente negativo. Los resultados indican que los estudiantes no perciben un compromiso significativo con su bienestar y comodidad, ni una adaptación adecuada del servicio a sus necesidades individuales.

Además, hay una falta de satisfacción y comprensión de sus expectativas. La mayoría de los estudiantes se mantienen neutrales o en desacuerdo con las afirmaciones evaluadas, lo que refleja una necesidad de mejoras importantes en el servicio para atender adecuadamente las necesidades y expectativas de los

estudiantes.

La valoración del bienestar universitario a través del transporte público revela una percepción mayoritariamente negativa entre los estudiantes. Más de la mitad de los encuestados considera su bienestar como bajo o muy bajo, lo que indica una insatisfacción significativa con el servicio. Solo una minoría de estudiantes evalúa su bienestar como alto, y ninguno lo percibe como muy alto, sugiriendo que el transporte público no está cumpliendo adecuadamente con las expectativas y necesidades de los usuarios universitarios.

Existe una relación positiva y moderada entre la empatía en el servicio de transporte público y el bienestar de los estudiantes universitarios, siendo esta relación estadísticamente significativa. Este hallazgo sugiere que, a medida que los estudiantes perciben una mayor empatía en el servicio de transporte, su bienestar tiende a mejorar. Por lo tanto, es fundamental que el servicio de transporte público se enfoque en aspectos empáticos para contribuir positivamente al bienestar de los estudiantes universitarios.

La empatía en el servicio de transporte público, aunque presente un impacto relativamente menor, es significativa para el bienestar de los estudiantes universitarios. Un servicio que demuestre un enfoque humano y comprensivo contribuye de manera positiva al bienestar general de los estudiantes. La capacidad de los proveedores de transporte para entender y atender las necesidades emocionales y prácticas de los estudiantes mejora la percepción del servicio y aumenta su satisfacción. Este hallazgo indica que, además de la eficiencia operativa, la empatía desempeña un papel crucial en la mejora de la calidad de vida de los estudiantes universitarios.

## REFERENCIAS

- Carbajal Carbajal, O. A., & Molla Rojas, D. W. (2021). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima, PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20632/CARBAL\\_CARBAJAL\\_MOLLA\\_ROJAS%20%281%29.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20632/CARBAL_CARBAJAL_MOLLA_ROJAS%20%281%29.pdf?sequence=1)
- Carter S. & Andersen C. (2023) Bienestar en Contextos Educativos. Universidad del sur de Queensland.
- Ibarra-Morales, L. E., Romero-Vivar, N. G., & Paredes-Zempual, 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. <https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7>
- 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
- 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 (Peru)).
- Obispo-Salazar, K., Paba-Barboda, C., Múnera-Luque, K., Suescún-Arregocés, J.

- D., & Daza-Corredor, A. (2022). Programas de bienestar universitario y algunas implicaciones en el rendimiento académico de los estudiantes de una universidad pública. *Praxis*, 18(1), 111-125. <https://umapp002.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/3903>
- Peña Martín, M. L., 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>
- Ricalde Cruz, T. G. (2023). Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110074/Ricalde\\_CT\\_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110074/Ricalde_CT_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soret, I., & de Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid: Esic.
- Valdez Molina, Elsa Paola et al. (2019) "Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco." ProQuest Dissertations Publishing, 2019. Print.
- 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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8910588>