Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público

Autores: Robinson Aníbal Domenech Bernabe
Universidad César Vallejo, **UCV**
rdomenech@ucvvirtual.edu.pe
Piura, Perú
https://orcid.org/0009-0007-7384-1176

Mirna Elisa Bolaños Robles
Universidad César Vallejo, **UCV**
mbolanosro10@ucvvirtual.edu.pe
Piura, Perú
https://orcid.org/0000-0001-8208-302X

Resumen

El objetivo del estudio fue analizar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en el transporte público urbano, a partir de las ocho dimensiones de la norma UNE-EN 13816. El estudio se enmarca en el modelo conceptual de brechas de la calidad del servicio y en la teoría de la confirmación y desconfirmación de expectativas, si bien solo se midió la percepción. La investigación fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Participaron 250 ciudadanos usuarios frecuentes del servicio, quienes respondieron un cuestionario sobre servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental. Los datos se analizaron con estadística descriptiva y las respuestas se agruparon en los niveles bajo, medio y alto de percepción. El nivel bajo fue el más frecuente en las ocho dimensiones, con porcentajes entre 48% en el servicio ofertado y 84% en el impacto ambiental, y las valoraciones más desfavorables se concentraron en el impacto ambiental, el tiempo, el confort y la atención al cliente. Se concluye que la percepción de la calidad del servicio es desfavorable en las ocho dimensiones; por su carácter descriptivo y transversal, esta conclusión se limita a los participantes.

Palabras clave: calidad; servicio; transporte.
Código de clasificación internacional: 5909.04 - Servicios públicos.

Cómo citar este artículo:
Domenech, R., & Bolaños, M. (2025). **Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público.** *Revista Scientific, 10*(Ed. Esp. 5), 396-415, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415

Fecha de Recepción:	Fecha de Aceptación:	Fecha de Publicación:
12-05-2025	29-07-2025	05-11-2025

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. *Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Citizen Perception of Service Quality in Public Transport

Abstract

The objective of the study was to analyze citizen perception of service quality in urban public transport, based on the eight dimensions of the UNE-EN 13816 standard. The study is framed within the conceptual model of service quality gaps and the theory of confirmation and disconfirmation of expectations, although only perception was measured. The research was basic, with a quantitative approach and a nonexperimental, cross-sectional, descriptive design. A total of 250 citizens who were frequent users of the service participated and answered a questionnaire on the service offered, accessibility, information, time, customer care, comfort, security, and environmental impact. The data were analyzed with descriptive statistics, and the responses were grouped into low, medium, and high perception levels. The low level was the most frequent in all eight dimensions, with percentages ranging from 48% for the service offered to 84% for environmental impact, and the most unfavorable ratings were concentrated in environmental impact, time, comfort, and customer care. The study concludes that the perception of service quality is unfavorable in all eight dimensions; given its descriptive, cross-sectional nature, this conclusion is limited to the participants.

Keywords: quality; service; transport.
International classification code: 5909.04 - Public services.

How to cite this article:
Domenech, R., & Bolaños, M. (2025). **Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.** *Revista Scientific, 10*(Ed. Esp. 5), 396-415, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415

Date Received:	Date Acceptance:	Date Publication:
12-05-2025	29-07-2025	05-11-2025

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. *Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

1. Introducción

En las ciudades, moverse de un lugar a otro es una necesidad cotidiana y forma parte del tejido que sostiene la vida urbana. En ese contexto, el transporte público cumple un papel esencial, pues no basta con que exista: necesita funcionar bien, ser accesible y responder a las necesidades de quienes lo usan. En primer lugar, Pardo y Maza (2022) muestran que, en el ámbito internacional, los pasajeros consideran deficiente la calidad del servicio y reconocen como principales factores determinantes la condición de buses y estaciones, la conducta del personal y las condiciones de seguridad durante el viaje.

En México, como señalan Pérez y Pinto (2021) en su estudio con estudiantes universitarios, existen diferencias significativas por género: las mujeres tienden a percibir mayor calidad del servicio que los hombres, y las mejoras en puntualidad, tarifas accesibles, atención del personal e infraestructura se asocian con una mayor satisfacción percibida. En Bolivia, por su parte, Zegarra et al. (2024) establecen que la accesibilidad tiene el mayor impacto positivo en la satisfacción, en un modelo que explica el 74,9% de su variabilidad.

En Ecuador, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2024), una parte considerable de los siniestros de tránsito en general tiene como origen errores humanos: cerca del 40% se relaciona con maniobras mal ejecutadas o con la falta de respeto a las normas básicas, y otro 21% con la omisión de señales de tránsito. Además, Ríos et al. (2023) advierten que en Cuenca los usuarios perciben una calidad del servicio baja y escasa seguridad, y que las cámaras de transporte no han adoptado medidas de mejora.

En Tungurahua, en el mismo sentido, Naranjo y Caisa (2023) evalúan la satisfacción del usuario mediante una encuesta y un análisis factorial exploratorio, y hallan factores asociados con los elementos tangibles, la fiabilidad, la receptividad y la garantía, junto con efectos negativos vinculados

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*

con la empatía y la falta de información. Conforme a Tayupanda y Katip (2023), quienes comparan la satisfacción de los usuarios de bus y tranvía en Cuenca, la puntualidad, el tiempo de espera y la duración del viaje figuran como factores de insatisfacción.

En la provincia de Santa Elena, la discusión sobre la calidad del transporte público adquiere un matiz local. Al respecto, Lainez (2023) analiza, a partir de la percepción de los usuarios de una cooperativa de transporte intraprovincial de la zona, un problema de bajo nivel de satisfacción y detecta deficiencias en el trato de los controladores, falta de control en la asignación de asientos y quejas de usuarios que no son atendidas. Estos hallazgos sugieren una distancia entre la calidad que esperan los usuarios y la que reciben, lo que apunta a problemas concretos de operación en el contexto local.

Según Parasuraman et al. (1985), la calidad del servicio, más difícil de definir y de medir que la de los bienes tangibles, se aborda mediante un modelo conceptual construido a partir de una investigación exploratoria en cuatro empresas de servicios. En ese modelo, la calidad percibida depende de la distancia entre las expectativas del usuario y lo que percibe del servicio, distancia que se vincula con brechas en el diseño y la prestación del servicio por parte de la organización.

Igualmente, Oliver (1980) plantea que la satisfacción se explica por la confirmación o desconfirmación de las expectativas: si el servicio es tan bueno o mejor de lo anticipado, el usuario se siente satisfecho, y si el desempeño percibido queda por debajo de lo esperado, se produce una desconfirmación negativa que deriva en insatisfacción. Aplicado al transporte urbano, este enfoque sugiere que la satisfacción tiende a aumentar cuando el servicio cumple o excede las expectativas previas de los usuarios.

Siguiendo a Friman et al. (2020), la calidad del transporte público se relaciona con la accesibilidad percibida, en un vínculo mediado por la

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*

percepción de seguridad. Asimismo, Eboli y Mazzulla (2007) proponen un modelo de ecuaciones estructurales que relaciona la satisfacción global con atributos del servicio de autobús. A su vez, Moreira-Villavicencio (2022) examina en Portoviejo la infraestructura, la calidad del servicio y la demanda para determinar los niveles de servicio. Finalmente, Ismael et al. (2023) estudian dos grupos de usuarios durante la pandemia y subrayan la importancia del horario, la proximidad y la frecuencia.

El estudio resulta pertinente porque aborda una problemática que afecta a quienes dependen a diario del transporte público. El problema de investigación se concentra en la valoración que los ciudadanos hacen del servicio que reciben y que varios de los antecedentes revisados califican como desfavorable. La importancia del estudio radica en que esa percepción condiciona la experiencia del usuario y su decisión de seguir utilizando el sistema o de buscar alternativas, muchas veces más costosas o menos sostenibles.

De igual forma, conocer lo que piensan y sienten los usuarios sobre el servicio permite identificar fallas que no siempre se evidencian en los informes técnicos. Esa información ofrece insumos para que los responsables del sistema diseñen mejoras tomando como punto de partida lo que importa al usuario, y no solo criterios operativos, en entornos urbanos donde el transporte es cada vez más complejo y donde avanzar hacia un servicio más justo, accesible y eficiente exige considerar estas percepciones.

Dado que los antecedentes revisados muestran que la calidad del servicio y la satisfacción se relacionan con atributos como la accesibilidad, la seguridad, la puntualidad y el trato, resulta necesario precisar la mirada de los ciudadanos que utilizan el servicio con mayor frecuencia. En consecuencia, la investigación se orienta por la siguiente pregunta: ¿cómo perciben los ciudadanos usuarios frecuentes la calidad del servicio en el transporte público urbano y en cuáles de sus dimensiones (servicio ofertado, accesibilidad,

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental) se concentran las valoraciones más bajas?

En coherencia con esa interrogante, y con el propósito de aportar evidencia desde la experiencia directa de los usuarios, el objetivo general del estudio es analizar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en el transporte público urbano, a partir de las ocho dimensiones de la norma UNE-EN 13816 (Asociación Española de Normalización, 2003), de modo que se reconozcan los aspectos que requieren atención prioritaria y se disponga de una base empírica para decisiones de mejora.

2. Metodología (Materiales y métodos)

Con base en Rodríguez y Pérez (2017), el método que orientó el estudio fue el deductivo, que parte de principios generales para inferir conclusiones sobre casos particulares. En esta investigación, el marco de referencia fue el modelo conceptual de brechas de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985), la teoría de la confirmación y desconfirmación de expectativas (Oliver, 1980) y la norma UNE-EN 13816, y a partir de ese marco se midió únicamente la percepción de usuarios concretos del transporte público urbano, sin evaluar sus expectativas previas.

El estudio fue de tipo básico, porque buscó comprender cómo perciben los ciudadanos la calidad del servicio en el transporte público y aportar así al conocimiento teórico de la experiencia cotidiana con el servicio. El enfoque fue cuantitativo, pues la percepción se midió mediante datos numéricos obtenidos con una encuesta, método empírico que se apoya en procedimientos matemático-estadísticos (Rodríguez & Pérez, 2017), y los datos se procesaron con estadística descriptiva. Este enfoque exige definir las variables y el instrumento de recolección de datos (Prieto, 2017).

El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo. Fue no experimental porque las variables no se manipularon, transversal porque los

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

datos se recolectaron en un único momento para cada participante y descriptivo porque se detalló cómo los usuarios perciben el servicio que reciben. En cuanto al diseño, Ato et al. (2013) distinguen tres estrategias de investigación, la manipulativa, la asociativa y la descriptiva, y este trabajo respondió a la última, que permite presentar de manera precisa y ordenada las opiniones y experiencias de los usuarios.

La población estuvo conformada por usuarios frecuentes del transporte público urbano, es decir, por personas que conocen el servicio por su uso habitual. La mayoría de los participantes vivía en sectores urbanos, donde depender del bus no es una elección, sino parte del día a día. No se trató de cualquier usuario, sino de quienes conocen el servicio por experiencia propia. De ahí que sus respuestas reflejen la experiencia directa de quienes recorren el sistema con regularidad.

La muestra estuvo conformada por 250 personas que usaban el transporte público con una frecuencia mínima de cinco veces por semana, criterio que aseguró un conocimiento directo del servicio. Se procuró la participación de hombres y mujeres, con ocupaciones variadas, para contar con puntos de vista diferentes. Tal como describen Otzen y Manterola (2017), el muestreo no probabilístico selecciona a los participantes a partir de criterios definidos por el equipo investigador y no por azar, y la selección de esta muestra se basó en criterios definidos de antemano, como la frecuencia de uso del servicio.

La variable de estudio fue la percepción de la calidad del servicio de transporte público, que se midió a través de ocho dimensiones basadas en los criterios de la norma UNE-EN 13816 (Asociación Española de Normalización, 2003): servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental. Para ello se elaboró un cuestionario cuyos ítems se plantearon como afirmaciones, con el fin de lograr una comprensión clara por parte de los participantes y una respuesta precisa.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*

El cuestionario se aplicó de forma presencial y anónima, lo que favoreció respuestas espontáneas y sinceras. Todos los participantes aceptaron responder de manera voluntaria y supieron desde el inicio para qué se utilizarían sus respuestas, que se mantuvieron confidenciales. Con estas condiciones se buscó que cada persona expresara su percepción con libertad y conociendo el propósito del estudio. Al ser anónimas, las respuestas no podían vincularse con la identidad de quienes participaron.

Los datos se organizaron por dimensión y se analizaron con estadística descriptiva, mediante frecuencias absolutas y porcentajes. Los porcentajes se calcularon sobre el total de 250 participantes en cada dimensión, lo que permitió comparar las dimensiones entre sí. Las respuestas se agruparon en los niveles bajo, medio y alto de percepción. Estos resultados permitieron identificar patrones y tendencias en la percepción de los usuarios y dar respuesta a la pregunta y al objetivo planteados.

3. Resultados (análisis e interpretación de los resultados)

Los resultados del cuestionario aplicado a los 250 participantes se organizaron en ocho tablas, una por cada dimensión evaluada. Cada tabla recogió las frecuencias y los porcentajes de los niveles bajo, medio y alto, y fue seguida de su explicación. El orden de presentación fue el siguiente: servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental. Al final se resumieron las tendencias comunes a las ocho dimensiones.

Tabla 1. Servicio ofertado.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	120	48%
Medio	70	28%
Alto	60	24%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

La tabla 1 recogió las respuestas sobre el servicio ofertado. De los 250 participantes, 120 (48%) lo ubicaron en el nivel bajo, 70 (28%) en el nivel medio y 60 (24%) en el nivel alto. El nivel bajo fue el más frecuente, con una diferencia de 20 puntos porcentuales sobre el nivel medio y de 24 puntos sobre el nivel alto. Esta dimensión presentó el menor porcentaje en el nivel bajo y el mayor porcentaje en el nivel alto de las ocho evaluadas.

Tabla 2. Accesibilidad.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	180	72%
Medio	50	20%
Alto	20	8%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 2 presentó los resultados de la accesibilidad. El nivel bajo reunió a 180 participantes (72%), el medio a 50 (20%) y el alto a 20 (8%). En comparación con el servicio ofertado, el porcentaje del nivel bajo aumentó 24 puntos y el del nivel alto disminuyó 16 puntos. El nivel bajo superó en 52 puntos porcentuales al nivel medio, y los 180 participantes que lo eligieron equivalieron a 3,6 veces los 50 del nivel medio.

Tabla 3. Información.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	160	64%
Medio	60	24%
Alto	30	12%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 3 correspondió a la información. Ciento sesenta participantes (64%) la ubicaron en el nivel bajo, 60 (24%) en el nivel medio y 30 (12%) en el

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

nivel alto. Respecto de la accesibilidad, el nivel bajo descendió ocho puntos porcentuales, mientras que los niveles medio y alto aumentaron cuatro puntos cada uno. En esta dimensión, el nivel bajo superó en 40 puntos al nivel medio y en 52 puntos al nivel alto.

Tabla 4. Tiempo.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	200	80%
Medio	40	16%
Alto	10	4%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 4 mostró los resultados del tiempo. El nivel bajo agrupó a 200 participantes (80%), es decir, a cuatro de cada cinco; el nivel medio, a 40 (16%), y el nivel alto, a 10 (4%). Frente a la información, el nivel bajo aumentó 16 puntos porcentuales, y los niveles medio y alto disminuyeron ocho puntos cada uno. Los 200 participantes del nivel bajo fueron 20 veces los 10 del nivel alto, que resultó el menos frecuente.

Tabla 5. Atención al cliente.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	190	76%
Medio	30	12%
Alto	30	12%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 5 detalló la atención al cliente. Ciento noventa participantes (76%) la ubicaron en el nivel bajo, y los niveles medio y alto reunieron la misma cantidad, 30 participantes cada uno (12%). En comparación con el tiempo, el nivel bajo descendió cuatro puntos porcentuales, el nivel medio disminuyó

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. *Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.*

cuatro y el nivel alto aumentó ocho. El nivel bajo superó en 64 puntos porcentuales a cada uno de los otros dos niveles.

Tabla 6. Confort.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	195	78%
Medio	25	10%
Alto	30	12%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 6 presentó las respuestas sobre el confort. El nivel bajo concentró a 195 participantes (78%), el nivel medio a 25 (10%) y el nivel alto a 30 (12%). Frente a la atención al cliente, el nivel bajo aumentó dos puntos porcentuales y el nivel medio disminuyó dos. Fue la única dimensión en la que el nivel alto superó al medio, por cinco participantes, y el nivel medio registró allí su menor porcentaje de las ocho dimensiones.

Tabla 7. Seguridad.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	185	74%
Medio	45	18%
Alto	20	8%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 7 correspondió a la seguridad. El nivel bajo reunió a 185 participantes (74%), el nivel medio a 45 (18%) y el nivel alto a 20 (8%). En comparación con el confort, el nivel bajo y el nivel alto disminuyeron cuatro puntos porcentuales cada uno, y el nivel medio aumentó ocho. El nivel alto alcanzó el mismo porcentaje que en la accesibilidad (8%), y el nivel bajo superó en 56 puntos porcentuales al nivel medio.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Tabla 8. Impacto ambiental.

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	210	84%
Medio	30	12%
Alto	10	4%
Total	250	100%

Nota. Respuestas de los 250 participantes, agrupadas en los niveles bajo, medio y alto de percepción.

Fuente: Los Autores (2025).

La tabla 8 mostró los resultados del impacto ambiental. Doscientos diez participantes (84%) lo ubicaron en el nivel bajo, 30 (12%) en el nivel medio y 10 (4%) en el nivel alto. Respecto de la seguridad, el nivel bajo aumentó 10 puntos porcentuales, el nivel medio disminuyó seis y el nivel alto disminuyó cuatro. Esta dimensión registró el mayor número y porcentaje del nivel bajo de las ocho, y su nivel alto igualó al del tiempo (4%).

En conjunto, el nivel bajo fue el más frecuente en las ocho dimensiones, con porcentajes que oscilaron entre 48% en el servicio ofertado y 84% en el impacto ambiental, y superó el 70% en seis de ellas. El nivel alto no superó el 24% en ninguna dimensión y alcanzó 8% o menos en cuatro. Al sumar las 2000 valoraciones (250 participantes por ocho dimensiones), 1440 correspondieron al nivel bajo (72,0%), 350 al nivel medio (17,5%) y 210 al nivel alto (10,5%).

4. Discusión

Los resultados permiten responder la pregunta de investigación: la percepción fue desfavorable en las ocho dimensiones, y las valoraciones más desfavorables se concentraron en el impacto ambiental, el tiempo, el confort y la atención al cliente. El servicio ofertado reunió la mayor proporción de valoraciones altas, aunque el nivel bajo siguió siendo el más frecuente, de modo que ninguna dimensión alcanzó una valoración predominantemente positiva. Entre los antecedentes citados en este trabajo, ninguno aborda de

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

forma directa la dimensión ambiental, por lo que su resultado (84%) merece explorarse en estudios posteriores.

El tiempo fue la segunda dimensión con mayor concentración en el nivel bajo, pues cuatro de cada cinco participantes (80%) lo valoraron así, resultado concordante con los antecedentes de Cuenca (Tayupanda & Katip, 2023). La atención al cliente (76%) y la información (64%) mostraron una tendencia análoga, aunque la información quedó claramente por debajo de las otras dos. En coincidencia con Naranjo y Caisa (2023), que refieren la falta de información, y de modo similar a Lainez (2023) respecto del trato, ambos aspectos obtuvieron valoraciones bajas, lo que sugiere que las fallas de atención y de comunicación podrían no depender de un único contexto local.

La seguridad (74%) y la accesibilidad (72%) mostraron porcentajes cercanos en el nivel bajo, resultado consistente con lo informado para Cuenca (Ríos et al., 2023) y con la relevancia de la accesibilidad en Bolivia (Zegarra et al., 2024). Esa cercanía es compatible con un vínculo mediado por la percepción de seguridad (Friman et al., 2020), aunque este diseño no permitió comprobarlo ni estimar el peso relativo de cada dimensión. Por ello, ambas se interpretan aquí de manera descriptiva, sin atribuirles una relación causal entre sí ni con la satisfacción.

El confort (78%) también obtuvo una valoración baja, en línea con la condición de buses y estaciones como determinante de la calidad (Pardo & Maza, 2022). En conjunto, cuatro dimensiones superaron el 75% en el nivel bajo (impacto ambiental, tiempo, confort y atención al cliente), por lo que pueden considerarse prioritarias para futuras mediciones o acciones, en coherencia con la importancia de la atención del personal señalada para universitarios (Pérez & Pinto, 2021). Esta jerarquía orienta dónde concentrar los esfuerzos, sin que ello implique que las demás dimensiones carezcan de problemas, pues el nivel bajo predominó en todas.

Los resultados deben interpretarse con cautela. Como no se midieron

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. *Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.*

las expectativas, no pudieron estimarse las brechas de calidad (Parasuraman et al., 1985), por lo que la explicación por confirmación y desconfirmación (Oliver, 1980) no puede comprobarse con estos datos. Por otra parte, varios de los estudios comparados miden satisfacción, y el presente estudio midió la calidad percibida, de modo que el contraste es orientativo. Estudios posteriores podrían comparar grupos de usuarios (Ismael et al., 2023) y relacionar accesibilidad, seguridad y calidad percibida con estrategias asociativas (Ato et al., 2013).

5. Conclusiones

Los resultados significan que la experiencia cotidiana de los participantes, usuarios frecuentes del servicio, es predominantemente desfavorable, y que esa valoración no se limita a un aspecto puntual del servicio. En la práctica, esto ofrece a quienes planifican y gestionan el sistema un criterio para ordenar las mejoras: conviene priorizar las dimensiones que concentran las valoraciones más bajas. Por último, repetir la medición con la misma estructura permite comprobar periódicamente si las acciones emprendidas modifican la percepción de los usuarios.

El aporte del estudio está en examinar la calidad del servicio desde ocho dimensiones definidas por una norma técnica y desde la voz de los ciudadanos participantes, usuarios frecuentes del servicio, lo que permite comparar los atributos con un mismo criterio. Su relevancia radica en incorporar la dimensión ambiental, que los participantes valoran de forma desfavorable, por lo que conviene integrarla a las evaluaciones del transporte público junto con los atributos tradicionales. Para quienes investigan el tema, el estudio aporta una referencia para trabajos que apliquen la misma norma técnica.

Los hallazgos coinciden con la literatura previa en que la percepción desfavorable del servicio aparece en contextos urbanos distintos. La diferencia

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

está en el énfasis: algún antecedente destaca un factor principal, mientras que aquí las valoraciones bajas se reparten entre las ocho dimensiones. Esa diferencia sugiere que, entre los participantes, el patrón abarca las ocho dimensiones y no es atribuible a un solo atributo, por lo que la mejora del servicio exigiría atender varias dimensiones a la vez.

Los resultados se interpretan dentro de los límites del diseño. El estudio es transversal y descriptivo, se centra solo en la percepción, no mide expectativas ni explica causas, y su muestra no probabilística de ciudadanos que usan el servicio con frecuencia impide generalizar a toda la población usuaria, incluidos quienes viajan de forma ocasional. Aun así, los resultados describen de forma adecuada la percepción de los participantes, pues todos conocen el servicio por su uso habitual y responden de forma anónima, lo que puede atenuar la presión de dar respuestas socialmente deseables.

De estos resultados se desprenden interrogantes para nuevas investigaciones: qué factores explican la valoración de la dimensión ambiental, si la percepción coincide con indicadores objetivos de operación como las frecuencias y los tiempos de viaje, si el patrón se repite en otras ciudades y si las mejoras en las dimensiones más críticas modifican la percepción con el tiempo. Responderlas exige muestras probabilísticas, mediciones repetidas y análisis que vayan más allá de la descripción.

El estudio cumple su objetivo: la percepción ciudadana de los participantes sobre la calidad del servicio de transporte público urbano es desfavorable en las ocho dimensiones de la norma UNE-EN 13816, con el nivel bajo como el más frecuente en todas ellas y con la mayor concentración de este nivel en el impacto ambiental, el tiempo, el confort y la atención al cliente, dimensiones que podrían considerarse prioritarias. Por su carácter descriptivo, esta conclusión es un punto de partida y no una explicación causal.

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. *Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

6. Referencias

Asociación Española de Normalización. (2003). *Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones* (UNE-EN 13816:2003). UNE.

Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología, 29*(3), 1038–1059. https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511

Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation, 10*(3), 21–34. https://doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.2

Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability, 12*(9), Artículo 3563. https://doi.org/10.3390/su12093563

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2024). *Anuario de Estadísticas de Transporte, 2023* (Boletín técnico N.º 01-2024-Transporte). INEC.

Ismael, K., Esztergár-Kiss, D., & Duleba, S. (2023). Evaluating the quality of the public transport service during the COVID-19 pandemic from the perception of two user groups. *European Transport Research Review, 15*(1), Artículo 5. https://doi.org/10.1186/s12544-023-00578-1

Lainez, E. A. (2023). *Calidad de servicio en la Cooperativa de Transporte Intraprovincial 2 de Noviembre, provincia de Santa Elena, año 2022* [Trabajo de integración curricular]. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Moreira-Villavicencio, L. (2022). Infraestructura y dotación de servicio del transporte público urbano de la ciudad de Portoviejo. *Revista de Arquitectura (Bogotá), 24*(2), 10–16. https://doi.org/10.14718/RevArq.2022.24.3950

Naranjo, L. S., & Caisa, E. D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del

DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.

usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 8*(36), e2301008. https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology, 35*(1), 227–232. https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Pardo, S. M., & Maza, F. J. (2022). Percepción de la calidad de los sistemas de transporte público y sus factores determinantes: una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Jóvenes Investigadores Ad Valorem, 5*(1), 21–43. https://doi.org/10.32997/RJIA-vol.5-num.2-2022-4407

Pérez, O. A., & Pinto, R. (2021). Satisfacción del servicio de transporte público en los estudiantes universitarios. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 12*(23), e258. https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1004

Prieto, N. M. (2017). Visión formativa de la metodología cuantitativa en educación. *Revista Scientific, 2*(6), 352–365. https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.2.6.19.352-365

Ríos, M. A., Freire, A. I., Álvarez, J. F., & Castro, M. E. (2023). Percepción social del servicio de transporte público en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Ciencia y Sociedad, 48*(4), 21–38. https://doi.org/10.22206/ciso.2023.v48i4.2919

Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

construcción del conocimiento. *Revista Ean*, (82), 175–195. https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647

Tayupanda, G. D., & Katip, E. G. (2023). *Estudio comparativo de la satisfacción del servicio de transporte público intracantonal masivo en la ciudad de Cuenca* [Trabajo de titulación]. Universidad Politécnica Salesiana.

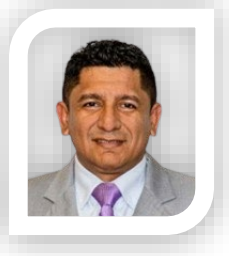
Zegarra, S. J., Apaza, O. F., Reynaga, M. D., & Flores, J. (2024). Estudio sobre la relación entre la calidad del servicio de transporte público y la satisfacción de los pasajeros en Potosí, Bolivia, utilizando PLS-SEM. *Revista Veritas de Difusão Científica, 5*(3), 2175–2200. https://doi.org/10.61616/rvdc.v5i3.339

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Robinson Aníbal Domenech Bernabe
e-mail: rdomenech@ucvvirtual.edu.pe



Nacido en el cantón Santa Elena en la Provincia de Santa Elena, Ecuador, el 24 de enero del año 1982. Profesional, graduado como Licenciado en Ciencias de la Educación mención Informativa en la Universidad de Guayaquil (UG) en el año 2014; Graduado como Magíster en Administración Pública en la Universidad Península de Santa Elena (UPSE) en el 2022; en la experiencia laboral, trayectoria como docente titular de la Unidad Educativa Santa Elena; estoy desempeñando el cargo de concejal principal del cantón Santa Elena desde el año 2019 y actualmente en funciones.

Contenido 100% Generado por Humanos - *100% Human-Generated Content*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.E5.20.396-415
OAI-PMH: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/oai

Artículo Original / Original Article

Mirna Elisa Bolaños Robles
e-mail: mbolanosro10@ucvvirtual.edu.pe



Nacida en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, Ecuador, el 9 de octubre del año 1980. Profesional graduada de Ingeniera en Gestión Empresarial en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ, 2009); graduada como Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en el 2018; Doctora en Educación en la Universidad César Vallejo (UCV), Piura, Perú en el 2025; en la experiencia laboral soy asistente administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ); asistente Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos; y en el Cuerpo de Bomberos de Santa Elena como Tesorera desde 2017; y como Docente de la Unidad Educativa Santa Elena hasta la actualidad.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Contenido 100% Generado por Humanos - 100% Human-Generated Content
Robinson Aníbal Domenech Bernabe; Mirna Elisa Bolaños Robles. Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio en el Transporte Público. *Citizen Perception of Service Quality in Public Transport.*

Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 10, Edición Especial N.º 5 - Noviembre-Enero 2025-2026 - pág. 396/415
e-ISSN: 2542-2987 - **ISNI:** 0000 0004 6045 0361