

Percepción del transporte público en la salud y calidad de vida

Perceptions of Public Transportation and Their Impact on Health and Quality of Life

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0318>

César Hernán Norabuena Mendoza^{1*}

<https://orcid.org/0000-0001-9832-5126>
cnorabuenam@unasam.edu.pe

Silvia Isabel Figueroa-Quito¹

<https://orcid.org/0000-0003-2986-4809>
sfigueroaq@unsam.edu.pe

Fausto Enrique Montano-Mendoza²

<https://orcid.org/0000-0002-7213-0678>
fausto.montano@upn.edu.pe

Nathaly Luisa Trujillo-Navarro¹

<https://orcid.org/0009-0003-4429-9972>
ntrujillon@unasam.edu.pe

Jorge Luis Tandaypan-Salazar¹

<https://orcid.org/0000-0002-4491-4379>
jtandaypans@unasam.edu.pe

Recibido: 15/01/2026

Aceptado: 28/03/2026

RESUMEN

Introducción: La presente investigación aborda la experiencia de los usuarios de microbuses en la zona sierra de Ancash, considerando su repercusión en el bienestar y la calidad de vida. **Objetivo:** Analizar de qué manera las condiciones del servicio, el trato del personal y el costo del pasaje inciden en la experiencia del usuario. De forma específica, se examinó la influencia del hacinamiento y del estado físico de las unidades en la comodidad y seguridad, el efecto del comportamiento de conductores y cobradores en el bienestar emocional, la importancia del precio en la elección del medio de transporte y las consecuencias psicológicas asociadas al viaje. **Materiales y métodos:** Se desarrolló un estudio de enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, basado en entrevistas semiestructuradas aplicadas a 14 usuarios frecuentes, cuya información fue procesada mediante categorización inductiva. **Resultados:** Los hallazgos evidenciaron problemas de hacinamiento, deficiente mantenimiento, inseguridad, maltrato verbal, estrés y frustración; sin embargo, el bajo costo del servicio continúa siendo el principal motivo de uso. **Conclusión:** La experiencia del pasajero está configurada por factores físicos, económicos y relacionales que inciden negativamente en su bienestar. Frente a ello, se propone reforzar la fiscalización, optimizar el mantenimiento de las unidades, capacitar al personal y habilitar mecanismos visibles de identificación y denuncia.

Palabras clave: bienestar del usuario; calidad de vida; experiencia del pasajero; microbuses; transporte público

1. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo- Perú

2. Universidad Privada del Norte

* Autor de correspondencia: cnorabuenam@unasam.edu.pe

ABSTRACT

Introduction: This research addresses the experience of minibus users in the highlands of Ancash, considering its impact on well-being and quality of life. **Objective:** To analyze how service conditions, staff treatment, and fare costs influence user experience. Specifically, the study examined the influence of overcrowding and vehicle conditions on comfort and safety, the effect of drivers' and fare collectors' behavior on emotional well-being, the importance of price in transportation choice, and the psychological consequences associated with travel. **Methods:** A qualitative study with a phenomenological design was conducted, based on semi-structured interviews with 14 frequent users, whose data were processed through inductive categorization. **Results:** Findings revealed overcrowding, poor maintenance, insecurity, verbal abuse, stress, and frustration; however, low cost remains the main reason for use. **Conclusion:** Passenger experience is shaped by physical, economic, and relational factors that negatively affect well-being. Strengthening supervision, improving vehicle maintenance, training staff, and implementing visible reporting mechanisms are recommended.

Keywords: user well-being, quality of life, passenger experience, minibuses, public transportation.

INTRODUCCION

El transporte público urbano constituye un servicio esencial para la movilidad cotidiana de la población, especialmente en contextos donde amplios sectores sociales dependen de medios accesibles para desplazarse hacia sus centros de estudio, trabajo y demás actividades diarias. Sin embargo, su importancia no se reduce al simple traslado de personas, pues también comprende dimensiones vinculadas con la seguridad, la comodidad, la funcionalidad del servicio y el bienestar experimentado durante el trayecto. En ese sentido, la literatura reciente sostiene que la satisfacción del usuario en el transporte público depende de la interacción de diversos atributos del viaje y no únicamente de su capacidad de traslado, por lo que las deficiencias en estas dimensiones deterioran de manera significativa la experiencia del pasajero (1-3). Bajo esta perspectiva, el presente estudio tiene como objetivo examinar cómo las condiciones físicas del servicio, el trato del personal y el costo económico influyen en la experiencia del usuario en los microbuses de la zona sierra de Ancash. Su relevancia en salud pública radica en que las deficiencias del transporte no solo afectan la movilidad, sino que también pueden comprometer la seguridad, el bienestar físico y emocional, y la calidad de vida de la población usuaria.

En la zona sierra de Ancash, el uso de microbuses constituye una de las alternativas más frecuentes de transporte debido a su bajo costo y a su disponibilidad para amplios sectores de la población. No obstante, el presente estudio identifica una serie de limitaciones asociadas al hacinamiento, el mantenimiento deficiente de las unidades, la sobrecarga de pasajeros y las fallas en las condiciones mínimas de confort y seguridad. A ello se suma la conducta de algunos conductores y cobradores, caracterizada por impaciencia, escasa cortesía y maltrato verbal, aspectos que afectan de manera negativa la vivencia del usuario. Este panorama guarda relación con estudios desarrollados en contextos cercanos, donde se ha señalado que la percepción de calidad del transporte en zonas altoandinas se ve comprometida por problemas de seguridad, eficiencia y atención al usuario, así como por la relevancia que adquieren factores humanos como la empatía en la valoración del servicio (4,5). Desde una mirada sanitaria, estas deficiencias adquieren especial importancia, ya que exponen a los pasajeros a situaciones que incrementan el riesgo de afectaciones físicas, estrés cotidiano y desgaste emocional, especialmente cuando se trata de usuarios que recurren al servicio de manera habitual.

Desde esta perspectiva, la experiencia del usuario en el transporte público no puede comprenderse únicamente desde criterios operativos o económicos, ya que involucra también dimensiones subjetivas relacionadas con la percepción de seguridad, el bienestar físico y la afectación emocional durante el trayecto. Viajar de pie, en espacios reducidos, con escasa movilidad y bajo presión del personal de servicio puede generar estrés, frustración y sensación de pérdida de control. La evidencia reciente ha mostrado que la calidad del viaje influye en el bienestar general del pasajero, mientras que el mantenimiento deficiente y los entornos poco centrados en la persona incrementan el malestar, el estrés y las emociones negativas (3,6–8). Del mismo modo, en el contexto peruano se ha señalado que la calidad del transporte y el componente empático del servicio guardan relación con el bienestar de los usuarios (5,9). En consecuencia, las condiciones del transporte público no solo representan un problema de servicio, sino también una situación con implicaciones sanitarias, en la medida en que pueden afectar de forma sostenida la salud mental, la percepción de seguridad y el bienestar integral de la población.

En ese marco, el presente estudio parte de la siguiente interrogante: ¿cómo afectan las condiciones físicas, el trato del personal y el costo económico en la experiencia del

usuario en los microbuses de la zona sierra de Ancash? De manera específica, se buscó analizar la influencia del hacinamiento y del estado de las unidades en la comodidad y seguridad; evaluar el efecto del comportamiento del personal en el bienestar emocional; explorar el papel del costo en la elección del transporte; e identificar la relación entre las condiciones del viaje y los efectos psicológicos experimentados por los pasajeros.

Para responder a este propósito, se adoptó un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, orientado a comprender las experiencias subjetivas de los usuarios habituales de microbuses de la zona sierra de Ancash. A través de entrevistas semiestructuradas aplicadas a catorce participantes, se recuperaron percepciones, emociones y valoraciones en torno al servicio, lo que permitió identificar categorías vinculadas con las condiciones del vehículo, el trato del personal, la seguridad, el costo y la dimensión psicológica del viaje.

La relevancia del estudio radica en que aporta evidencia sobre una problemática cotidiana que suele naturalizarse, pese a sus efectos sobre la calidad de vida de los usuarios. Comprender cómo se configura la experiencia del pasajero en los microbuses de la zona sierra de Ancash permite no solo describir deficiencias del servicio, sino también visibilizar sus implicancias sociales, emocionales, humanas y sanitarias. En tal sentido, los resultados pueden servir de base para el planteamiento de medidas orientadas a mejorar las condiciones del transporte urbano y promover un servicio más seguro, digno y acorde con las necesidades de la población (6–8).

MATERIALES Y METODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, debido a que buscó comprender en profundidad las experiencias subjetivas de los usuarios del transporte público, específicamente de los microbuses de la zona sierra de Ancash, en relación con las condiciones del servicio, la seguridad, el trato del personal y los efectos emocionales y psicológicos derivados de su uso cotidiano. Este diseño permitió explorar no solo los hechos vividos, sino también los significados que los participantes atribuyen a dichas experiencias en su contexto habitual.

La muestra fue de tipo intencional y estuvo conformada por 14 participantes, seleccionados en función de su pertinencia para el estudio. Como criterios de inclusión, se consideraron personas mayores de edad que utilizaran microbuses de manera frecuente



en la zona sierra de Ancash, con experiencia directa y reciente en el servicio y con disposición voluntaria para participar en entrevistas en profundidad. Como criterios de exclusión, no se consideraron personas que utilizaran este medio de transporte de forma esporádica, que no residieran o transitaran habitualmente en la zona de estudio, o que presentaran limitaciones para brindar información amplia y reflexiva sobre sus experiencias. El número final de participantes se determinó mediante el criterio de saturación teórica, alcanzada cuando los discursos dejaron de aportar categorías nuevas y se evidenció recurrencia en los patrones emergentes.

La técnica de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada, seleccionada por su capacidad para facilitar una exploración flexible, profunda y centrada en la vivencia de cada participante. Las entrevistas se realizaron en condiciones que garantizaron la privacidad y confidencialidad, fueron grabadas con autorización previa y posteriormente transcritas de manera literal para su análisis. Antes de cada entrevista, los participantes recibieron información clara sobre los objetivos del estudio, la voluntariedad de su participación, el manejo confidencial de los datos y su derecho a retirarse en cualquier momento, procediéndose a la firma del consentimiento informado.

En relación con los aspectos éticos, la investigación se desarrolló conforme a los principios de respeto por la dignidad humana, autonomía, confidencialidad y anonimato de los participantes. Asimismo, se garantizó el uso responsable de la información y su utilización exclusiva con fines académicos.

Para el análisis de la información, se empleó un procedimiento inductivo de categorización temática, orientado a identificar unidades de significado, patrones recurrentes y núcleos de sentido presentes en los discursos. A partir de este proceso, los hallazgos fueron organizados en categorías y subcategorías construidas progresivamente desde los datos.

Con el fin de fortalecer la rigurosidad del estudio, se aplicaron criterios de validez cualitativa, tales como la triangulación analítica, la revisión constante de la consistencia interpretativa y el contraste de los hallazgos con los testimonios obtenidos. Asimismo, cuando fue posible, se recurrió a la validación por participantes, con el propósito de corroborar la fidelidad de la interpretación respecto de sus experiencias reportadas.

El diseño fenomenológico resultó especialmente pertinente, ya que permitió comprender la experiencia del usuario del transporte público de manera integral, considerando



dimensiones físicas, emocionales, psicológicas y sociales. Desde esta perspectiva, se analizó cómo el hacinamiento, la incomodidad, la inseguridad, el trato del personal y la presión cotidiana del desplazamiento configuran experiencias que afectan el bienestar y la percepción del servicio. En consecuencia, esta metodología facilitó tanto la descripción profunda del fenómeno estudiado como la interpretación rigurosa de los significados atribuidos por los usuarios a su vivencia cotidiana en los microbuses.

El estudio se desarrolló bajo criterios de rigor cualitativo como credibilidad, transferibilidad, dependibilidad y confirmabilidad, siguiendo estándares internacionales para investigación cualitativa en ciencias sociales.

RESULTADOS

Tabla 1.

Consolidado de resultados “Percepción del Transporte Público en la Salud y Calidad de Vida”.

Categoría	Código (Sub categoría)	Cita	Resumen de resultados
Condiciones del Servicio de Microbuses	Hacinamiento	"Siempre que subo a estos vehículos, por lo general, se sobrepasan la cantidad de asientos."	El hacinamiento es un problema frecuente en los microbuses, lo que obliga a los pasajeros a viajar de pie y reduce la comodidad durante el trayecto.
	Condiciones del Vehículo	"Los asientos están flojos, desbalanceados y no están bien cuidados."	Los microbuses presentan malos estados físicos, especialmente en los asientos , lo que genera incomodidad.
	Mantenimiento Deficiente	"Los vehículos no se lavan, están llenos de barro y resbalosos."	La falta de limpieza y el mantenimiento deficiente hacen que los vehículos sean insalubres, contribuyendo a la incomodidad de los pasajeros.
	Estado de los Asientos	"Muchos de los asientos están rotos, con el uso, están desgastados y ya no sirven correctamente."	Los asientos desgastados afectan la comodidad física de los pasajeros, ya que no ofrecen el confort necesario para un viaje largo.
	Seguridad del Vehículo	"He visto muchos vehículos con fallas que ponen en riesgo a los pasajeros, como los frenos que no responden correctamente."	Las fallas mecánicas , como los problemas con los frenos, generan inseguridad , poniendo en riesgo a los usuarios.
Trato y Comportamiento del Personal	Agresividad del Conductor	"A veces el chofer anda todo estresado, empieza a gritar a los choferes de otros carros."	La agresividad de los conductores afecta emocionalmente a los



			pasajeros, creando un ambiente de estrés y tensión en el viaje.
	Desrespeto hacia los Pasajeros	"La señorita que atiende la combi muchas veces no te dice 'por favor', solo te dice 'sus pasajes'."	El irrespeto y la falta de cortesía de los cobradores crea una atmósfera hostil y deshumanizada que afecta la experiencia del usuario.
	Impaciencia y Maltrato	"Cuando le das un billete de mayor valor, te demora mucho en darte el vuelto y a veces se molesta cuando le recuerdas."	El maltrato verbal y la impaciencia de los cobradores generan frustración y malestar emocional en los pasajeros.
	Subir Rápido	"El cobrador te dice que subas rápido, y el vehículo arranca de golpe."	La presión para subir rápidamente causa incomodidad y desorganización , lo que genera una experiencia estresante para los usuarios.
	Falta de Respeto	"A veces me siento como un animal, el chofer no tiene paciencia y nos trata con desdén."	Los pasajeros se sienten deshumanizados y despectivamente tratados, lo que afecta su bienestar emocional .
Impacto del Costo en la Toma de Decisiones	Comparación con el Taxi	"Un taxi cuesta 5 a 6 soles, mientras que el microbús cuesta 1.50 o 2 soles."	El costo bajo del microbús hace que los usuarios prefieran este medio de transporte a pesar de las malas condiciones.
	Economía del Transporte	"La mayoría de personas lo utilizamos por el costo, es mucho más barato que un taxi."	La opción económica sigue siendo el principal motivador para elegir el microbús, a pesar de las condiciones incómodas del servicio.
	Decisión por Precio	"Es el precio lo que nos hace seguir eligiendo el microbús, a pesar de las malas condiciones."	El precio accesible sigue siendo el factor decisivo para elegir el microbús, ya que es más barato que otras alternativas de transporte.
	Uso Obligado por Economía	"Si no fuera por el precio, no usaría el microbús. No podría sostenerme con el precio del taxi todos los días."	Muchos usuarios no tienen otra opción más que usar los microbuses debido a la falta de recursos para el taxi .
Condiciones de Seguridad y Bienestar	Preocupación por la Seguridad	"Es común que los vehículos estén llenos, lo que hace que viajar sea incómodo y peligroso."	La sobrecarga de pasajeros genera inseguridad y malestar entre los usuarios, lo que aumenta los riesgos durante el viaje.
	Falta de Operativos	"A veces no hay operativos y los vehículos cargan demasiados pasajeros, lo que genera inseguridad."	La ausencia de operativos de control permite que los microbuses sobrepasen la capacidad máxima de pasajeros, lo que aumenta los riesgos de accidentes.
	Desorden en el Vehículo	"Cuando suben los pasajeros, te piden que te pares, pero el vehículo ya	El desorden dentro de los vehículos contribuye a la incomodidad y desorganización , haciendo



		está completamente lleno."	que los pasajeros se sientan estresados y atrapados .
	Comodidad del Viaje	"Viajar de pie por tanto tiempo es incómodo, te cansas rápidamente y no hay espacio para moverte."	Viajar de pie por periodos largos genera fatiga y estrés físico debido a la falta de espacio y la comodidad durante el viaje.
	Abuso de Espacio	"Te obligan a que te pares mientras siguen metiendo más gente en el vehículo."	Los pasajeros son forzados a viajar en condiciones incómodas , sin espacio, lo que genera frustración y malestar físico durante el trayecto.
Psicología de la Experiencia del Viaje	Tensión y Estrés	"A veces el chofer arranca muy rápido y te sacude, lo que genera un gran estrés."	El estrés causado por la actitud del conductor y las aceleraciones repentinas contribuye a una experiencia estresante y tensa para los pasajeros.
	Comodidad Psicológica	"Me siento maltratado, todo es muy caótico: los gritos, la prisa del cobrador, el mal estado del vehículo."	La falta de cortesía y las malas condiciones físicas del microbús generan un impacto negativo en el bienestar emocional de los pasajeros.
	Sensación de No Control	"Te sientes como si no tuvieras control sobre nada, subes sin saber si podrás sentarte."	La sensación de falta de control genera ansiedad en los pasajeros, ya que no saben si podrán sentarse o si tendrán que continuar de pie.
	Maltrato Durante el Viaje	"La forma en que te tratan es mala, te gritan y te empujan cuando subes al vehículo."	El maltrato verbal y físico contribuye a una sensación de deshumanización y malestar emocional durante el viaje.
	Frustración por el Hacinamiento	"Estar de pie en un microbús, apretado, sin poder moverte, realmente afecta tu bienestar."	El hacinamiento y la imposibilidad de moverse libremente generan frustración, fatiga física y malestar durante el trayecto.
	Esperanza de Mejorar la Situación	"A veces uno se sube con la esperanza de que alguien se va a bajar y podrás sentarte, pero eso no siempre pasa."	Los pasajeros mantienen la esperanza de mejorar su situación, pero esta expectativa rara vez se cumple, lo que genera desilusión y frustración.

Los resultados obtenidos evidencian que la experiencia de los usuarios del transporte público en microbuses de la zona sierra de Ancash se encuentra determinada por múltiples factores interrelacionados.

En primer lugar, las condiciones del servicio constituyen un eje central de la experiencia del pasajero. Se identificó un alto nivel de hacinamiento, lo que obliga a los usuarios a viajar de pie y reduce significativamente la comodidad durante el trayecto. Asimismo, se evidenciaron deficiencias en el mantenimiento de las unidades, particularmente en los asientos, los cuales presentan desgaste, inestabilidad y deterioro. La falta de limpieza y



las condiciones insalubres refuerzan la percepción negativa del servicio, mientras que las fallas mecánicas incrementan la sensación de inseguridad.

En relación con el trato del personal, se observó que las actitudes de conductores y cobradores influyen directamente en la experiencia emocional del usuario. La presencia de conductas agresivas, impaciencia, falta de cortesía y maltrato verbal genera un ambiente de tensión, estrés y deshumanización, afectando negativamente el bienestar durante el viaje.

Por otro lado, el factor económico se posiciona como un elemento determinante en la elección del medio de transporte. A pesar de las condiciones adversas, los usuarios continúan utilizando el microbús debido a su bajo costo en comparación con otras alternativas, lo que evidencia un uso condicionado por la necesidad más que por la satisfacción.

En cuanto a la seguridad y el bienestar, se identificaron problemas relacionados con la sobrecarga de pasajeros, la ausencia de control institucional y el desorden dentro de las unidades, lo que incrementa la percepción de riesgo y la incomodidad física durante el trayecto.

Finalmente, desde una perspectiva psicológica, los usuarios reportan experiencias de estrés, frustración, ansiedad y sensación de pérdida de control. Estas emociones se derivan tanto de las condiciones físicas del transporte como del trato recibido, configurando una experiencia integral que afecta el bienestar emocional del pasajero.

En conjunto, los hallazgos evidencian que la experiencia del usuario en el transporte público analizado no responde a un único factor, sino a la interacción compleja de variables estructurales, económicas y humanas, lo que configura un sistema de experiencia multidimensional que impacta directamente en el bienestar integral del pasajero.

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación evidencian que la experiencia del usuario en los microbuses de la zona sierra de Ancash se encuentra condicionada principalmente por el hacinamiento, el deterioro físico de las unidades, la suciedad, las fallas mecánicas y la incomodidad generada por la sobreocupación vehicular. Estos hallazgos coinciden con lo señalado en la literatura, donde se sostiene que la satisfacción en el transporte público no



depende de un solo elemento, sino de la interacción de diversos atributos, entre ellos la seguridad, la comodidad y la funcionalidad del servicio (1). Asimismo, se ha establecido que la percepción de satisfacción se relaciona directamente con los atributos experimentados durante el viaje, mientras que el estado operativo del servicio y el nivel de ocupación influyen de forma significativa en la valoración que realiza el pasajero (2,3). En este sentido, los resultados obtenidos coinciden con la evidencia revisada, ya que demuestran que las condiciones materiales del transporte afectan de manera directa la percepción de calidad del usuario.

En cuanto al trato del personal, la investigación revela que la conducta de conductores y cobradores genera malestar en los pasajeros debido a actitudes agresivas, impaciencia, falta de cortesía y expresiones verbales inadecuadas. Este resultado coincide con estudios que señalan que la experiencia del pasajero debe comprenderse de forma integral, incluyendo los factores relacionales que se desarrollan durante el servicio (4). Asimismo, se ha destacado que la calidad percibida del servicio incluye componentes como la interacción con el personal, la confiabilidad y la seguridad, los cuales tienen efectos sobre la satisfacción y lealtad del usuario (5). De igual manera, se ha reportado que la seguridad percibida y la calidad del servicio están estrechamente vinculadas con la accesibilidad, incluyendo dentro de esta la experiencia y cortesía del personal (6). En el contexto nacional, se ha identificado que la empatía en el transporte público influye positivamente en el bienestar del usuario (7). Por ello, los hallazgos del presente estudio coinciden con estas investigaciones, evidenciando que el problema del transporte no solo radica en la infraestructura o en la operación, sino también en la forma en que el pasajero es tratado durante el trayecto.

Respecto al costo económico, los resultados muestran que, a pesar de las malas condiciones del servicio, los usuarios continúan utilizando el microbús debido a que representa una alternativa económicamente accesible. Este hallazgo coincide con estudios que sostienen que el uso continuo del transporte público en contextos de economías emergentes responde no solo a la satisfacción, sino también a factores utilitarios como la accesibilidad y la conveniencia (8). Asimismo, se ha señalado que la satisfacción del usuario integra tanto una dimensión experiencial como una funcional (9). Además, la tarifa ha sido identificada como uno de los atributos más sensibles en la evaluación del transporte por parte del usuario (7). Sin embargo, los resultados difieren de aquellos

estudios que establecen una relación directa entre calidad del servicio y lealtad del pasajero, ya que en esta investigación el uso del microbús no se encuentra motivado por una valoración positiva del servicio, sino por una necesidad económica. En consecuencia, se interpreta que la permanencia del usuario responde más a la falta de alternativas accesibles que a una verdadera satisfacción con el transporte recibido.

En relación con la seguridad y el bienestar físico, los hallazgos muestran una preocupación constante por la sobrecarga de pasajeros, la falta de operativos de control, las fallas mecánicas y los riesgos asociados a la circulación de unidades sobreocupadas. Estos resultados coinciden con la evidencia que reconoce la seguridad como un elemento central en la experiencia del transporte público (1). Asimismo, se ha demostrado que la seguridad y protección percibidas durante el trayecto repercuten en la fidelidad hacia el servicio (5), mientras que también influyen en la accesibilidad del transporte (6). En contextos similares, se ha reportado que la seguridad constituye uno de los atributos más cuestionados por los usuarios del transporte en zonas altoandinas (7). Por tanto, los hallazgos del presente estudio coinciden con la evidencia revisada, al demostrar que la inseguridad es una dimensión transversal que afecta tanto la experiencia física como la percepción global del servicio.

Por otro lado, la investigación pone de manifiesto que el viaje en microbús genera estrés, frustración, cansancio, sensación de pérdida de control y deshumanización en los usuarios. Este resultado coincide con estudios que señalan que la calidad del servicio de transporte incide directamente en el bienestar del usuario (3). Asimismo, se ha identificado que la calidad del transporte y la empatía en la atención repercuten en el bienestar de los usuarios (7). De igual manera, se ha reportado que el deterioro de los entornos de transporte público afecta negativamente el bienestar humano (9). En consecuencia, los resultados evidencian que la experiencia del transporte no solo tiene implicaciones funcionales, sino también psicológicas y emocionales, ya que el pasajero no solo evalúa si llega a destino, sino también cómo se siente durante el trayecto.

No obstante, también se identifican ciertos puntos de discrepancia con algunos estudios recientes. Se ha reportado que variables como la frecuencia del servicio, el horario y la proximidad pueden tener mayor relevancia en la satisfacción general, mientras que la limpieza no siempre aparece como predictor significativo (2). Este resultado difiere de la presente investigación, en la que la suciedad y el mal estado de las unidades sí constituyen



elementos recurrentes de malestar. Asimismo, algunos enfoques técnicos abordan la calidad del transporte desde indicadores estructurados, mientras que en el presente estudio emergen con mayor fuerza experiencias cotidianas vinculadas al maltrato, la prisa, el desorden y el hacinamiento. Estas diferencias pueden explicarse por el contexto analizado y el enfoque metodológico utilizado. Mientras algunos estudios priorizan mediciones cuantitativas, la presente investigación, al centrarse en la experiencia vivida, permite comprender con mayor profundidad los efectos concretos del servicio sobre el bienestar del usuario.

Desde una perspectiva internacional, los resultados del presente estudio se alinean con la evidencia que vincula la calidad del transporte público con el bienestar subjetivo de los usuarios. Estudios han demostrado que la satisfacción con el transporte no solo depende de atributos funcionales, sino también de experiencias emocionales y percepciones individuales durante el viaje (9,10). Asimismo, investigaciones recientes destacan que la calidad del servicio influye directamente en la lealtad del usuario y en su disposición a continuar utilizando el sistema de transporte (8). En este contexto, los hallazgos del presente estudio refuerzan la necesidad de abordar el transporte público como un sistema integral que impacta no solo en la movilidad, sino también en la salud mental, la calidad de vida y la equidad social de la población.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió comprender que la experiencia de los usuarios de los microbuses en la zona sierra de Ancash está configurada por la interacción entre las condiciones materiales del servicio, el trato brindado por conductores y cobradores, y las limitaciones económicas de los pasajeros. Aunque el microbús continúa siendo una alternativa de transporte ampliamente utilizada por su bajo costo y accesibilidad, su uso cotidiano ocurre en un contexto marcado por deficiencias que afectan de manera significativa la percepción del servicio y el bienestar de quienes dependen de él.

En este sentido, las condiciones físicas del transporte, caracterizadas por el hacinamiento, la sobrecarga de pasajeros y el deficiente mantenimiento de las unidades, no solo disminuyen la comodidad durante el trayecto, sino que también incrementan la sensación de inseguridad y vulnerabilidad. Estas condiciones evidencian que el problema trasciende

la dimensión operativa, comprometiendo aspectos fundamentales relacionados con la seguridad, la dignidad del usuario y la calidad de vida de la población.

Asimismo, el estudio evidenció que el componente humano del servicio desempeña un papel determinante en la experiencia del pasajero. Las actitudes agresivas, la escasa cortesía y el maltrato verbal por parte del personal generan malestar emocional, estrés y sentimientos de desvalorización, configurando una experiencia de viaje marcada no solo por la incomodidad física, sino también por la afectación psicológica.

Por otro lado, el costo económico se consolida como el principal factor que condiciona la elección del microbús, incluso por encima de la calidad del servicio. Esto evidencia que el uso del transporte público en este contexto responde más a una necesidad estructural que a una decisión basada en satisfacción.

En consecuencia, se concluye que la experiencia del usuario en el transporte público constituye un fenómeno multidimensional que involucra factores físicos, económicos, sociales y psicológicos. Por ello, resulta imprescindible implementar estrategias orientadas a fortalecer la fiscalización del servicio, mejorar el mantenimiento de las unidades, promover prácticas de atención respetuosa por parte del personal y garantizar condiciones de transporte seguras, dignas y centradas en el bienestar del usuario.

Recomendaciones

En atención a los resultados obtenidos, se plantea que la Municipalidades de la zona sierra de Ancash, a través del área responsable del transporte urbano, programe operativos de control en los horarios de mayor afluencia, especialmente en las primeras horas de la mañana, al mediodía y al final de la tarde, que son los momentos en los que suele incrementarse la sobrecarga de pasajeros. El propósito de esta medida es verificar el cumplimiento del aforo permitido, evitar que los usuarios viajen de pie en condiciones de riesgo y reducir el desorden generado al momento de subir y descender de las unidades. Esta acción resulta viable porque no exige una modificación total del sistema, sino una fiscalización constante y focalizada en los tramos más críticos.

Asimismo, corresponde a las empresas de transporte y propietarios de los microbuses establecer un plan básico de mantenimiento preventivo semanal y mensual para cada unidad. Dicho plan debería incluir la revisión del sistema de frenos, el estado de los asientos, el funcionamiento de puertas, la estabilidad del piso, la limpieza interna del

vehículo y la eliminación de elementos que puedan causar caídas o accidentes. Esta medida permitiría corregir deficiencias que afectan directamente la seguridad y la comodidad del pasajero, sin requerir, en una primera etapa, la renovación total de la flota. De igual manera, se considera necesario que los conductores y cobradores participen en jornadas cortas de capacitación obligatoria sobre trato al usuario, comunicación respetuosa, control emocional y atención adecuada en situaciones de tensión. La finalidad de esta acción es disminuir los episodios de maltrato verbal, los gritos, la presión indebida al pasajero y las respuestas agresivas que deterioran la experiencia de viaje. Para que esta medida tenga efecto real, tales capacitaciones deberían desarrollarse de manera periódica y estar acompañadas por mecanismos de supervisión por parte de la empresa y de la autoridad local.

También resulta pertinente que cada microbús cuente con información visible y legible dentro de la unidad, donde se consigne el número de placa, código del vehículo, nombre o identificación del conductor y un canal directo para presentar reclamos o reportar incidencias. La presencia de esta información facilitaría que el usuario pueda denunciar sobrecarga, trato inadecuado, conducción riesgosa o falta de limpieza, generando mayor responsabilidad en quienes prestan el servicio y fortaleciendo el control ciudadano.

Por otro lado, se sugiere que las autoridades del sector transporte y las empresas operadoras prioricen mejoras progresivas sin alterar bruscamente el costo del pasaje, ya que el estudio demuestra que el precio accesible es el principal motivo por el cual gran parte de la población continúa utilizando este medio. En tal sentido, cualquier proceso de mejora debería orientarse primero a garantizar condiciones mínimas de seguridad, orden y respeto, antes que trasladar de manera inmediata nuevos costos al usuario. Esto permitiría avanzar hacia un servicio más digno sin afectar la economía de los pasajeros que dependen diariamente del microbús.

Además, sería conveniente que las intervenciones se apliquen por rutas y franjas horarias, comenzando por aquellas donde se registran mayores niveles de hacinamiento, incomodidad y quejas de los usuarios. Este enfoque permitiría actuar sobre los puntos más problemáticos de manera concreta y medible, facilitando una mejora gradual del servicio. Una estrategia focalizada resulta más realista que una reforma general inmediata, especialmente en contextos donde los recursos disponibles suelen ser limitados.



Finalmente, se estima importante que futuras investigaciones profundicen en el análisis de la experiencia del usuario incorporando variables como edad, sexo, frecuencia de uso, motivo del desplazamiento y rutas específicas, a fin de identificar con mayor claridad qué grupos son los más afectados y en qué condiciones se intensifica el malestar durante el viaje. Esta ampliación permitiría formular propuestas de intervención más precisas y ajustadas a la realidad del transporte urbano en Huaraz.

REFERENCIAS

1. De Oña J, De Oña R. Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches. *Transp Sci.* 2015;49(3):605–622. doi:10.1287/trsc.2014.0544
2. Allen J, Muñoz JC, de Dios Ortúzar J. Understanding public transport satisfaction: Using travel and user characteristics. *Transp Res Part A Policy Pract.* 2019;119:65–79. doi:10.1016/j.tra.2018.10.012
3. Wang Y, Liu Y. Exploring the relationship between public transport service quality and passenger satisfaction. *Sustainability.* 2020;12(18):7466. doi:10.3390/su12187466
4. Nguyen-Phuoc DQ, Currie G, De Gruyter C, Young W. How do public transport users perceive service quality? *Transport Policy.* 2021;101:162–170. doi:10.1016/j.tranpol.2020.11.010
5. Eboli L, Mazzulla G. Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: A framework for identifying key service factors. *Transp Policy.* 2012;21:85–92. doi:10.1016/j.tranpol.2012.01.012
6. Friman M, Gärling T. Frequency of negative critical incidents and satisfaction with public transport services. *J Retail Consum Serv.* 2001;8(2):95–104. doi:10.1016/S0969-6989(00)00003-5
7. Smith N, Hirsch D, Davis A. Accessibility and capability: The minimum transport needs and costs of rural households. *J Transp Geogr.* 2012;21:93–101. doi:10.1016/j.jtrangeo.2012.01.004
8. van Lierop D, Badami MG, El-Geneidy AM. What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review. *Transp Rev.* 2018;38(1):52–72. doi:10.1080/01441647.2017.1298683
9. Ettema D, Gärling T, Eriksson L, Friman M. Satisfaction with travel and subjective well-being: Development and test of a measurement tool. *Transp Res Part F Traffic Psychol Behav.* 2011;14(3):167–175. doi:10.1016/j.trf.2010.11.002
10. Ye R, Titheridge H. Satisfaction with the commute: The role of travel mode choice, built environment and attitudes. *Transp Res Part D Transp Environ.* 2017;52:535–547. doi:10.1016/j.trd.2016.06.011