

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO

PERCEPTION OF PUBLIC TRANSPORT SERVICE AMONG STUDENTS AT THE UNIVERSITY OF LA SERENA. LA SERENA-COQUIMBO CONURBATION

Génesis Carolina Araya Rivera. Ingeniero Comercial, Universidad de La Serena.

Genesiscarolina.araya@userena.cl

Karin Yaneth Ortloff Núñez. Ingeniero Comercial, Licenciada en Ciencias Administrativas, Universidad de Concepción. Magíster en Liderazgo, Dirección Estratégica y Comunicación en las Organizaciones, Universidad de La Serena.
<https://orcid.org/0000-0003-3914-2981>

kortloff@userena.cl

Resumen

El transporte público en Chile ha enfrentado desafíos como la congestión, tarifas elevadas y problemas de accesibilidad en algunas áreas. A pesar de los esfuerzos para mejorarlo aún persisten grandes retos en su optimización a nivel nacional. En particular, las ciudades de La Serena y Coquimbo han experimentado desafíos similares en el servicio de transporte público además con la falta de regulación generando disparidades en la calidad del servicio. Estos problemas han afectado a los estudiantes de todos los niveles especialmente a los universitarios, generando dificultades adicionales en la mejora de la movilidad urbana. Esta falta de regulación puede afectar la satisfacción de los usuarios, convirtiéndose en un aspecto crucial a abordar para mejorar la calidad del transporte público en estas ciudades. El objetivo de esta investigación es analizar la percepción del transporte público en los

estudiantes de la Universidad de La Serena dentro de la conurbación La Serena-Coquimbo.

Para lograr los objetivos de la investigación, se emplea un enfoque mixto con predominio en lo cuantitativo, adoptando un diseño Explicativo Secuencial (DEXPLIS). Las técnicas seleccionadas comprenden una encuesta dirigida a estudiantes de la Universidad de La Serena y entrevistas semiestructuradas a expertos en el tema y a agentes influyentes en el tema.

Por medio del análisis realizado se concluyó que la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de transporte público es negativa debido a su incumplimiento con estándares básicos. Esta insatisfacción se deriva de problemas como la falta de empatía, seguridad y la capacidad de respuesta deficiente. Abordar estas deficiencias es crucial para mejorar la experiencia de movilidad de los estudiantes y, en última instancia, su calidad de vida.

Palabras claves: Percepción - Transporte Público - Estudiantes universitarios - Satisfacción - Calidad

Abstract

Public transport in Chile has faced challenges such as congestion, high fares and accessibility problems in some areas. Despite efforts to improve it, major challenges still persist in its optimization at the national level. In particular, the cities of La Serena and Coquimbo have experienced similar challenges in public transport service, with the lack of regulation generating disparities in the quality of service. These problems have affected students at all levels, especially university students, generating additional difficulties in improving urban mobility. This lack of regulation can affect user satisfaction, becoming a crucial aspect to address in order to improve the quality of public transport in these cities. The objective of this research is to analyze the perception of public transport in students of the University of La Serena within the La Serena-Coquimbo conurbation.

To achieve the objectives of the research, a mixed approach with a predominance in the quantitative is used, adopting a Sequential Explanatory Design (DEXPLIS). The selected techniques include a survey of students at the University of La Serena

and semi-structured interviews with experts on the subject and influential agents on the subject.

Through the analysis carried out, it was concluded that the perception that students have about the public transport service is negative due to its failure to meet basic standards. This dissatisfaction stems from problems such as lack of empathy, security and poor response capacity. Addressing these deficiencies is crucial to improve the mobility experience of students and, ultimately, their quality of life.

Keywords: Perception - Public Transport - University students - Satisfaction – Quality

Introducción

El servicio de transporte público es un pilar crucial para el desenvolvimiento de ciudades y regiones, ofreciendo una vía fundamental de movilidad para sus residentes. En un contexto de creciente urbanización, la disponibilidad de medios de transporte efectivos y accesibles se convierte en una necesidad ineludible. Desde microbuses hasta trenes y metros, estos sistemas responden a las diversas necesidades de pasajeros que se desplazan hacia distintos destinos como laborales, educacionales, entre otros. Sin embargo, a pesar de su importancia, muchas ciudades en Chile enfrentan problemas considerables en sus sistemas de transporte público, lo que se traduce en caos, retrasos y, en última instancia, en una experiencia insatisfactoria para los usuarios.

Especialmente las ciudades de La Serena - Coquimbo, no cuenta con un sistema regulación en el transporte público lo genera un entorno donde las empresas privadas tienen un margen considerable de autonomía. Este sistema, basado en el libre mercado, les permite establecer sus propias rutas, horarios y elección de equipamiento para la prestación del servicio. A través del Decreto 212, estas empresas operan sin la necesidad de participar en procesos de licitación de vías, lo que se traduce en una menor intervención estatal en la gestión y control de la calidad del transporte ofrecido. La falta de regulación impacta significativamente en la capacidad de las autoridades para imponer estándares de calidad uniformes en el servicio. Esta situación se ve agravada por la unión de estos proveedores privados

en asociaciones gremiales, lo que puede dificultar aún más la fiscalización efectiva por parte de las instituciones estatales encargadas de supervisar y garantizar altos niveles de calidad en el transporte público.

Esta falta de regulación puede dar lugar a disparidades en la calidad del servicio, afectando la satisfacción de los usuarios, en particular, los estudiantes universitarios que han experimentado problemas directos con el servicio entregado. Esto plantea desafíos adicionales en la mejora de la movilidad urbana en las ciudades mencionadas anteriormente.

Objetivos

Objetivo General: Analizar la percepción del servicio del transporte público en los estudiantes de la Universidad de La Serena dentro de la conurbación La Serena-Coquimbo.

Objetivo Específico n° 1. Caracterizar el perfil del alumnado de la Universidad de La Serena que utiliza el Servicio de Transporte Público dentro de la conurbación La Serena-Coquimbo.

Objetivo Específico n°2. Analizar las ventajas y desventajas del Servicio de Transporte Público de la conurbación La Serena-Coquimbo.

Objetivo Específico n°3. Determinar los factores de satisfacción que tienen los estudiantes de la Universidad de la Serena con el servicio de transporte público de la Conurbación La Serena-Coquimbo.

Objetivo Específico n°4. Jerarquizar los factores que los estudiantes universitarios perciben como más importantes al momento de elegir un servicio de transporte público en la Conurbación La Serena- Coquimbo.

Objetivo Específico n°5. Establecer lineamientos para mejorar la percepción de los estudiantes universitarios al momento de ocupar el servicio de transporte de la Conurbación La Serena- Coquimbo.

Marco Teórico

El comportamiento del consumidor

Según los autores Kotler & Armstrong (2013) definen el comportamiento de compra del consumidor como la manera en que los individuos y hogares adquieren bienes y servicios para su propio uso. Asimismo, Schiffman & Kanuk (2010) lo describen como las acciones que los consumidores realizan al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar productos y servicios con la expectativa de satisfacer sus necesidades.

Solomon (2008) amplía esta perspectiva, destacando que el comportamiento del consumidor no se limita únicamente a la adquisición de bienes, sino también a cómo el tener (o no tener) cosas impacta nuestras vidas y relaciones. Este estudio requiere un enfoque interdisciplinario que abarca la Psicología, sociología, Psicología Social, Antropología y Economía.

Modelo de Howard-Sheth (1969)

Este modelo aborda cómo los consumidores toman decisiones y cómo los factores internos y externos influyen en su comportamiento. Bernal, et al (2013), este modelo propone tres niveles de toma de decisiones:

- ✓ Solución ampliada de problemas: En esta etapa, los consumidores tienen múltiples alternativas y buscan información antes de tomar una decisión.
- ✓ Solución limitada de problemas: Aquí, los consumidores tienen un número reducido de opciones y prefieren marcas específicas, aunque buscan información sobre otras opciones.
- ✓ Comportamiento de respuesta rutinario: Los consumidores tienen experiencia previa con ciertas marcas y no buscan información adicional antes de comprar.

Jerarquía de necesidades de Maslow

Según Kotler & Armstrong (2013), esta teoría presenta distintos niveles de necesidades (fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización) que influyen en el comportamiento. Estas necesidades, desde las más básicas hasta las de autorrealización, deben ser satisfechas simultáneamente, y su estimulación determina la motivación hacia ciertos comportamientos.

Percepción

La percepción es un proceso fundamental en el comportamiento del consumidor, donde las personas seleccionan, organizan e interpretan información para dar sentido a su entorno (Kotler & Armstrong 2013). Según Chiavenato (2009) este proceso es activo y permite a cada individuo formar una imagen significativa del mundo a través de la interpretación de sus impresiones sensoriales.

Aprendizaje

El aprendizaje en el comportamiento del consumidor, según Chiavenato (2009), representa los cambios en la conducta de un individuo influenciados por la experiencia y la actitud. Este proceso mental de alerta, organizado por las experiencias, impacta las reacciones hacia objetos, situaciones y otros individuos. Durante el proceso, se adoptan nuevas creencias y comportamientos en relación con la actividad de compra (Nielsen, 2001). Asimismo, Kotler y Armstrong (2013) comparten su opinión sobre el aprendizaje el cual implica la transformación en la conducta de una persona como resultado de la experiencia derivada de la interacción entre impulsos, estímulos, señales, respuestas y reforzamientos.

El aprendizaje afecta los patrones de consumo al influir en las actitudes hacia marcas, productos y decisiones de compra. Según Solomon (2008) indica que el proceso continuo que se desarrolla a lo largo de la vida, donde los individuos adquieren conocimientos, experiencias y habilidades en la selección, uso y evaluación de bienes y servicios. Actitudes y creencias

Según Kotler y Armstrong (2013) la actitud, representa las evaluaciones, sentimientos y orientaciones constantes y preferentes de una persona hacia un objeto o idea, generando estados emocionales de preferencia o rechazo hacia algo. Asimismo, Ferber & Wales (1969), indica que una actitud puede surgir de la interacción entre la personalidad, la motivación y la percepción, siendo un reflejo psicológico de los procesos internos que configuran la manera en que una persona percibe una situación y se manifiesta en su respuesta.

El ambiente del consumidor, definido por Peter & Orson (2006), abarca estímulos sociales y físicos que influyen en las acciones de los consumidores. Estos estímulos van desde las acciones de otros en culturas, subculturas, clases sociales y grupos de referencia, hasta tiendas, productos y anuncios.

METODOLOGÍA

El objetivo general del presente estudio ha sido determinar aquellos factores claves, críticos, internos, externos, que influyen en la percepción del servicio de transporte público que se les entrega a los estudiantes de la Universidad de La Serena dentro de la conurbación La Serena – Coquimbo. A continuación, se explicarán los principales componentes que conforman parte de la metodología de esta investigación.

Enfoque

El estudio sobre la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad de La Serena en el servicio de transporte público dentro de la conurbación La Serena – Coquimbo tiene un enfoque de carácter mixto con predominancia cuantitativa, ya que conduce a la investigación principalmente a la recolección y análisis de datos cuantitativos, mientras que los datos cualitativos se utilizaron de manera complementaria para profundizar e interpretar detalladamente en los fenómenos analizados.

Este estudio tiene como objetivo identificar elementos claves y críticos de la prestación de servicio de transporte público en las ciudades La Serena- Coquimbo, a partir de las realidades subjetivas que viven los individuos analizados que son los estudiantes de la Universidad de La Serena que forman parte de la población de estudio. La información obtenida se proporcionará a través de la opinión, la experiencia y las percepciones individuales para comprender el nivel de satisfacción

recibido por el servicio y también se pretende medir de manera estandarizada otros aspectos relevantes para este grupo de interés.

Diseño de la Investigación

El diseño de este estudio se caracteriza por utilizar un diseño explicativo secuencial (DEXPLIS). Según (Hernandez-Sampieri, et al., 2014). El diseño del estudio se caracteriza por su enfoque en dos etapas distintas. En la primera etapa, se recopilan y analizan datos cuantitativos, mientras que la segunda se centra en la recolección y evaluación de datos cualitativos. Además, se da una interacción entre ambas fases, ya que los resultados cuantitativos iniciales informan la recopilación de datos cualitativos en una aproximación de mezcla mixta. Es importante destacar que la segunda fase se construye sobre los hallazgos de la primera. Finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se combinan en la interpretación y en la elaboración del informe del estudio.

Este estudio utiliza un diseño explicativo secuencial por lo que, en este caso, se requiere dar prioridad a lo cuantitativo porque permite obtener una base estadísticamente sólida que respalde las afirmaciones y hallazgos del estudio. Y por último la recolección de datos cualitativo ayudará a interpretar y explicar los descubrimientos cuantitativos iniciales al proporcionar un contexto y una perspectiva más detallada.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación Cuantitativa:

El eje principal y predominante de este estudio es cuantitativo contiene un carácter descriptivo, este permite recolectar datos, describir la categoría y variables. El objetivo analizar estratégicamente el fenómeno (Servicio de Transporte Público) a partir de la recolección de datos sobre un grupo en particular (estudiantes universitarios) con el propósito de identificar estadísticamente elementos específicos que inciden en este entorno tanto positiva como negativamente.

Tipo de Investigación Cualitativa:

En esta investigación el segundo eje es cualitativo de carácter o paradigma interpretativo el cual busca generar conocimiento e interpretar los fenómenos y problemática que otorgan las personas implicadas. Según El paradigma interpretativo, según (Hernandez-Sampieri et al., 2014) es una perspectiva de investigación que se enfoca en comprender y explicar el mundo social desde la interpretación de los significados y la construcción de realidades subjetivas por parte de los individuos. Este enfoque se basa en la idea de que las personas interpretan y dan significado a sus experiencias y acciones, y que estos significados son esenciales para comprender la realidad social.

ALCANCE

El alcance que presenta la investigación “Percepción del Servicio de Transporte Público en los Estudiantes de La Universidad de La Serena,

Conurbación La Serena – Coquimbo” es de corte transversal. El alcance transversal, según los autores (Liu, 2008) & (Tucker, 2004) ct (Hernandez-Sampieri et al., 2014) es la recopilación de datos en un tiempo predeterminado. El presente estudio se basa en la elaboración de un análisis sobre la percepción que tienen las personas con el servicio del transporte público en el momento presente (el aquí y el ahora) con el fin de identificar los factores importantes y cruciales que actualmente influyen en este sector.

Por consiguiente, la recopilación de datos en el ámbito cuantitativo se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los estudiantes que componen la muestra. Esta recopilación se enfocó en un momento específico, procurando eficiencia y economía. En cuanto al enfoque cualitativo, se realizaron entrevistas con expertos en el campo del Servicio de Transporte Público, también en un momento específico.

UNIVERSO Y MUESTRA

Según (Hernandez-Sampieri et al., 2014) desde la perspectiva cuantitativa, la muestra es “*un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta*”. La investigación plantea como población a los “Estudiantes de La Universidad de La Serena” siendo un subconjunto de esta muestra muestra probabilística basada en el muestreo sistemático.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de muestreo en base a un nivel de confianza del 95%:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde se determinó que:

n: muestra a determinar.

Z: nivel de confianza, en este caso 95%. p: probabilidad de éxito, en este caso 0,5.

q: probabilidad de fracaso, en este caso 0,5.

N: población conocida, siendo esta 7.500 de estudiantes. e: error de muestra, en este caso 6%.

Obteniendo como resultado 258 estudiantes de La Universidad de La Serena, como tamaño de la muestra de la investigación.

Desde su dimensión cualitativa la muestra que considera este estudio es de 3 personas que cumplan con los criterios de ser autoridades y representantes estudiantiles en el servicio de transporte público local (La Serena -Coquimbo).

Tipo de Muestreo

El enfoque cuantitativo de la investigación posee muestreo probabilístico, implica elegir dentro de una población **N** un número **n** de elementos a partir de un intervalo **K**. Este último

(**K**) es un intervalo que se determina por el tamaño de la población y el tamaño de la muestra.

Donde se reconoce que: **K** (un intervalo de selección sistemática), **N** (universo), **n** (muestra) $K = N/n$ (intervalo)

Posterior a esto se seleccionó un número de inicio aleatorio entre 1 y 29 para extraer al primer individuo de manera aleatoria. En este caso se eligió el número 1. A través de este método de muestreo, se determina la muestra seleccionando individuos de la lista en intervalos de 29 unidades, como se muestra a continuación: (1, 30, 59, 88, 117.....)

Es decir, que este muestreo actúa con saltos cada 29 estudiantes más el número de inicio que es el 1 se seleccionará un estudiante para poderlo encuestar hasta completar 258 estudiantes.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Para el ámbito cualitativo la investigación posee un muestreo no probabilístico por conveniencia. La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). Además, al ser por conveniencia estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008a). De esta forma se seleccionará a autoridades, y un representante estudiantil quienes deberán cumplir con los criterios de ser autoridad de rango, manejar conocimientos previos sobre el actual servicio de transporte público local (La Serena -Coquimbo).

Fuente: (Elaboración propia)

Nombre	Cargo	Institución
Irene Nathalie Castillo Rojas	Diputada por el 5º Distrito, Región de Coquimbo	Cámara de Diputados
Alejandra Maureira Flores	Seremi de Transporte	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
Rocio Lecaros Gallegos	Vicepresidenta de la Federación Estudiantil	Universidad de La Serena

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas Cuantitativas

Para la dimensión cuantitativa, este estudio utilizó un cuestionario que fue aplicado a los estudiantes con la finalidad de determinar la percepción que tienen ellos sobre el Servicio de Transporte Público en la conurbación La Serena - Coquimbo. El cuestionario constó de preguntas filtro (residencias, si ejerce la calidad de estudiante y si estudia en la Universidad de La Serena), preguntas cerradas, y de selección múltiple con la finalidad de caracterizar a los individuos (nombre, edad, sexo) adicionalmente se incluyeron preguntas abiertas para comprender mejor la percepción del servicio de transporte que se entrega a los estudiantes de la conurbación La Serena-Coquimbo. Finalmente se aplicó una escala Likert para evaluar qué tan de acuerdo o en desacuerdo están las personas con distintas afirmaciones propuestas en la investigación.

TÉCNICAS CUALITATIVAS

En cuanto a la dimensión cualitativa la recolección de datos se realizó a través de una entrevista la cual para (Hernandez-Sampieri et al., 2014) indica que suelen ser *“más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa”* (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Por otro lado, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Por este motivo las entrevistas fueron de carácter semiestructurado, aplicadas a una representante de la Federación de Estudiantes de La Universidad de la Serena, y a autoridades o agentes expertos en el Servicio de Transporte local de la conurbación La Serena - Coquimbo. Se buscó extraer información relevante sobre sus percepciones, opiniones y las experiencias que han obtenido los individuos expertos en el tema mediante una conversación dialogada y dirigida por la investigadora.

Plan de Análisis

Plan de Análisis Cuantitativo

Para llevar a cabo este análisis, se aplicó estadística descriptiva, para posteriormente utilizar como apoyo el software "SPSS" (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales), reconocido por ofrecer herramientas avanzadas y versátiles en el análisis estadístico de datos.

El proceso inició con una minuciosa y depuración de los datos obtenidos, con el objetivo de identificar y corregir posibles errores u omisiones. Posteriormente, se llevó a cabo la codificación de respuestas, representando cada una mediante códigos que facilitan la tabulación. Esto se realiza con el propósito de simplificar la fase de interpretación y explicación de los resultados.

El plan de análisis adoptado fue de tipo descriptivo, enfocado en proporcionar una descripción detallada y precisa de las características clave de los datos recopilados. Este enfoque permitió comprender mejor las tendencias, patrones y distribución de las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a los estudiantes universitarios.

Plan de Análisis Cualitativo

En relación al enfoque cualitativo, los datos provenientes de las entrevistas fueron sometidos a un análisis de contenido. Inicialmente, se recopilará la información de las entrevistas realizadas a los expertos mencionados anteriormente. Estas conversaciones fueron grabadas en formato de audio para posteriormente ser transcritas de manera precisa y legible en formato electrónico.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis detallado del contenido con el propósito de complementar la información obtenida a través de las encuestas realizadas y así abordar los objetivos planteados en el estudio. Este análisis cualitativo busca proporcionar una comprensión más profunda y contextualizada de los temas tratados durante las entrevistas con los expertos, enriqueciendo así la perspectiva global del estudio.

CONCLUSIONES

Respecto a la investigación realizada, que tuvo como finalidad analizar la percepción del servicio del transporte público en los estudiantes de la Universidad de La Serena dentro de la conurbación La Serena- Coquimbo, y para dar respuesta al objetivo general se plantearon 5 objetivos específicos:

Respuesta a objetivo específico nº 1: *“Caracterizar el perfil del alumnado de la Universidad de La Serena que utiliza el Servicio de Transporte Público dentro de la conurbación La Serena-Coquimbo”.*

Los resultados obtenidos revelan una clara predominancia del género femenino, representando el 60% de los encuestados, junto con una concentración notable en el rango etario de 18 a 24 años. Además, la procedencia mayoritaria de La Serena (59,3%) frente a Coquimbo (40,7%). Se destaca que el 21,3% de los encuestados ingresó en el año 2023. Solo el 26,3% combina estudios con trabajo y el 73,6% opta por dedicarse exclusivamente a estudiar. Respecto a la paternidad, sólo un pequeño porcentaje (6,98%) son padres/madres, mientras que la mayoría (93,02%) no tienen hijos actualmente. En cuanto al transporte público, su uso diario es frecuente (73,6%), mayormente debido a razones económicas (49,6%). En términos de gastos mensuales, el rango de \$10.001 a \$15.000 es el más frecuente (25,97%). La Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) predomina en el medio de transporte (81,01%), aunque el 41% reporta inconvenientes en su uso. Finalmente, en la recolección de datos se obtiene que los problemas identificados por los estudiantes están principalmente enfocados en la Saturación del servicio con un 34% y malos tratos con 22,5%.

Respuesta a objetivo específico n° 2: “*Analizar las ventajas y desventajas del Servicio de Transporte Público de la conurbación La Serena-Coquimbo*”.

Dentro del análisis de las ventajas del transporte público se identificó que en término monetarios el costo del transporte público es accesible para la mayoría de los estudiantes de la Universidad de La Serena, alrededor del 83,72% de los encuestados lo indican así.

Las otras ventajas del servicio de transporte con la cual saco una mayor predominancia fue ahorro de dinero con un 79,7 % donde 243 veces se seleccionó esta respuesta, en seguido con una menor predominancia en evitar los tacos o congestionamientos que obtuvo un de 10,5% y en menor porcentaje con un 9,8% fue la comodidad. Es importante mencionar que los costos y el ahorro son elementos influyentes dentro de este servicio. público para esta población estudiantil.

El análisis de las desventajas del transporte público revela que la saturación, con un 31%, y las limitaciones en las rutas y horarios, con un 21%, son los problemas más predominantes. Respecto al trato de los conductores, la falta de cortesía (servicio que requieren atención para mejorar la experiencia de los usuarios.29%) y la ignorancia de las solicitudes de paradas (19.6%) son las desventajas más mencionadas. Además, el sentimiento de discriminación por ser estudiante al utilizar el servicio de transporte afecta al 66.7% de los encuestados. Estas desventajas generaron diversas emociones en los estudiantes, destacándose el enojo (24%), la frustración (20.8%) y la sensación de impotencia (19.9%). Estos hallazgos resaltan las áreas críticas del servicio.

Respuestas a objetivo específico n° 3: *“Determinar los factores de satisfacción que tienen los estudiantes de la Universidad de la Serena con el servicio de transporte público de la Conurbación La Serena-Coquimbo”.*

Tras evaluar las cinco dimensiones del servicio de transporte para los estudiantes de la Universidad de La Serena, se observan distintos niveles de satisfacción en cada área:

En la Dimensión 1, "Cumplimiento del servicio", en el cual se abordan aspectos como puntualidad, estabilidad y frecuencia de los vehículos de transporte, se observa que el 44.6% de los estudiantes no se posicionan ni a favor ni en contra de las afirmaciones. Esto sugiere una postura neutral o imparcial por parte de los encuestados respecto a estos aspectos evaluados en esta dimensión del servicio de transporte.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

En la Dimensión 2, "Capacidad de respuesta del servicio", los enunciados analizaron la prontitud de las autoridades para resolver problemas, la habilidad de

los conductores para manejar conflictos, la disponibilidad de información y la efectividad al anunciar paradas. Con una mayoría significativa de respuestas en desacuerdo, alcanzando el 50.7%, se concluye que los estudiantes muestran una insatisfacción notable con esta área específica del servicio de transporte.

En la Dimensión 3, "Seguridad del servicio", se evaluaron aspectos como la capacidad de evitar aglomeraciones, la sensación de seguridad al utilizar el transporte, la fiscalización del personal de seguridad en las paradas y la claridad de la información. Con una mayoría de respuestas en desacuerdo, alcanzando el 46.9%, por lo que se evidencia una marcada tendencia hacia la insatisfacción o falta de conformidad con los criterios evaluados en esta área específica del servicio de transporte.

Dimensión 4 "Empatía empleada": esta sección incluye la consideración de conductores, valoración de sugerencias, amabilidad, trato recibido y adaptación a necesidades cambiantes donde se obtuvo como resultado un "en desacuerdo" 47.7% con las afirmaciones planteadas, lo que sugiere un descontento significativo por parte de la comunidad estudiantil en esta área.

Dimensión 5 "Instalaciones del servicio": Se observa una clara tendencia en los resultados, con un 56.59% de los estudiantes en desacuerdo con las afirmaciones relacionadas con la claridad de la información de rutas y horarios, la disponibilidad de asientos, la accesibilidad para estudiantes con discapacidades y la modernidad de los vehículos. Esta discrepancia resalta la importancia de abordar mejoras en estos aspectos para garantizar un servicio de transporte público más eficiente y satisfactorio para la comunidad estudiantil.

Las 5 dimensiones evaluadas revelan una perspectiva crítica por parte de los estudiantes hacia el servicio de transporte público en la conurbación La Serena-Coquimbo. Desde el cumplimiento de servicio y la capacidad de respuesta hasta la seguridad, empatía y las instalaciones del servicio, las respuestas muestran una tendencia general hacia la insatisfacción o la falta de conformidad en todas estas áreas. Estos resultados reflejan una necesidad clara de mejoras y ajustes para

cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios, resaltando la importancia de reevaluar y fortalecer diversos aspectos del transporte público para satisfacer a la comunidad estudiantil.

Tras la aplicación de la prueba Z la cual sirvió para comparar y contrastar estas hipótesis, el resultado obtenido muestra que el valor p obtenido es menor que 0.05 ($p < 0.05$), con este hallazgo indica que existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. En este caso, se estaría aceptando la hipótesis alternativa, lo que sugiere que los estudiantes de la Universidad de La Serena no se encuentran satisfechos con el servicio de transporte público en la conurbación La Serena-Coquimbo.

Respuestas a objetivo específico nº 4: *“Jerarquizar los factores que los estudiantes universitarios perciben como más importantes al momento de elegir un servicio de transporte público en la Conurbación La Serena- Coquimbo”*.

La jerarquización de los factores clave para los estudiantes al elegir el transporte público revela una clara prioridad hacia el aspecto económico, representado por el "precio", con un 31%. Además, la "seguridad" se posiciona como un aspecto relevante, obteniendo un 25.2%. Estos hallazgos reflejan la fuerte inclinación económica y la alta importancia de garantizar un entorno seguro para los encuestados al momento de optar por el transporte público.

Respuestas de objetivo específico nº 5: *“Establecer lineamientos para mejorar la percepción de los estudiantes universitarios al momento de ocupar el servicio de transporte de la Conurbación La Serena- Coquimbo”*.

Los lineamientos formulados tienen como objetivo central la implementación de intervenciones. Estas intervenciones buscan establecer un vínculo entre los estudiantes, como usuarios directos del servicio, y las autoridades responsables de la gestión del transporte público. El propósito fundamental es generar un espacio colaborativo que permita identificar áreas de mejora y, a través de un esfuerzo conjunto, lograr mejoras sustanciales en el servicio ofrecido

Objetivo General: *“Analizar la percepción del servicio del transporte público en los estudiantes de la Universidad de La Serena dentro de la conurbación La Serena-Coquimbo “*

El estudio demuestra que la percepción de los estudiantes de la Universidad de La Serena respecto del servicio de transporte público evidencia una discrepancia significativa entre la calidad percibida del servicio y las expectativas de los usuarios. Esto se manifiesta en diversas áreas críticas, como la saturación, los malos tratos, la seguridad, la puntualidad y el acoso, siendo los dos primeros aspectos identificados como los más problemáticos. Los estudiantes, en su mayoría, muestran descontento con la saturación del servicio, lo que se traduce en vehículos sobrecargados, incumplimiento de límites de capacidad y, en algunos casos, poniendo en riesgo la seguridad de los pasajeros. A esto se suma la percepción de malos tratos por parte de conductores, especialmente hacia aquellos usuarios que hacen uso de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE). Estos malos tratos generan una falta de empatía y respeto hacia los estudiantes, afectando la calidad de la experiencia de viaje.

Entonces, en base a la información recolectada y posterior análisis de datos, se recomienda

- ✓ Al servicio de transporte público de la conurbación la implementación de políticas públicas que les garantice una mayor autoridad dentro este sistema para poder realizar mejoras sustanciales en la calidad y el funcionamiento del transporte público en la región.
- ✓ Innovación tecnológica: mejoras podrían incluir la optimización de la capacidad y frecuencia de los servicios, a través servidores GPS e inteligencia artificial,
- ✓ Capacitaciones dinámicas una mayor sensibilidad y capacitación para los conductores en la interacción con los usuarios, la implementación de medidas de seguridad más efectivas y una mejora en la gestión de

horarios para garantizar una experiencia más satisfactoria y segura para los estudiantes y usuarios en general.

BIBLIOGRAFIA

Arispe, J. & Bernedo, N. (2019). Los Efectos Del Zero Moment of Truth En La Intención De Compra De Los Consumidores Millennials. Para optar el grado de bachiller en Ciencia Económico Empresariales. Universidad Católica San Pablo. Recuperado de

<https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/1c3bb2b0-6c34-499c-bc4d-dda01c4c39a9/content>

Análisis sobre el esquema tarifario establecido en la recolección municipal de residuos (2020). Universidad de Chile. Chile. Recuperado de https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2022/04/20200403-informe-final_vf.pdf

Barahona,G (2017). El Usuario como el lenguaje de la Interacción.

Recuperado de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.wiki.ead.pucv.cl/ima>

[ges/8/8d/El_usuario_como_el_lenguaje_de_la_interacci%25C3%25B3n.pdf&ved=2ahUKE_wjWkteaz9](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.wiki.ead.pucv.cl/ima)

[AhWjq5UCHQ6QA6wQFnoECAwQAQ&usq=AOvVaw0GBhmGT1m8zDpzg5 RjH14F](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.wiki.ead.pucv.cl/ima)

Barreto, A (2011). La teoría del servicio público y su aplicación real en materia de acueducto durante la década de los treinta. Portal Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3860132.pdf>

Basso, L (2016) Recomendaciones de Regulación y Estructura de Transantiago Basadas en Análisis Crítico de Situación Nacional e Internacional. Memoria para optar al Título de Ingeniero Civil industrial. Repositorio de la Universidad de Chile. Recuperado de

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/141753/Recomendaciones-de-regulacion-y-estructura-de-Transantiago-basadas-en-analisis-critico-de-situacion-nacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Benach & Amable (2004). Las clases sociales y la pobreza. Revista SciELO.

Recuperado de. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000400005)

[91112004000400005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000400005) Bustamante, M. Zerda, E.Obando,F & Tello, M. (2019)

Fundamentos de la Calidad de Servicio, El Modelo Servqual.

Portal Dialnet. Chile. Ecuador. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7361518.pdf>

"Cálculo de 33%". División de Transporte Público Regional, Ministerio de Transporte

y Telecomunicaciones. Chile. Recuperado

de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.dtpr.gob.cl/4a/c>

[alculo](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.dtpr.gob.cl/4a/c)

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

[4a&ved=2ahUKEwjnmd3shqn_AhWDrZUCHRe9BSIQFnoECCAQAQ&usg=AOvVaw15sc_HtVPdNMwdXkNeOljin](https://doi.org/10.24068/ru.v26n2.1234)

Camargo.(2013) La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones*. Portal Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf>

Carrasco (2018). Los Estudiantes Universitarios y El Aspecto Socio-económico. Revista Ciencia Digital. Ecuador. Recuperado de

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/946/2282/>

Cartes, C., Lopes, D., Godoi, I., Álvarez, L., Alcayaga, R., Ovando,R., (2019).

Instituto Nacional de Estadística Dirección Regional de Coquimbo "Análisis del Censo de Población y Vivienda". Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Chile. Recuperado de

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://regiones.ine.cl/documentos/default-source/region-iv/estadisticas-r4/an%25C3%25A1lisis-demogr%25C3%25A1ficos/analisis-censo-2017---regi%25C3%25B3n-de-coquimbo.pdf&ved=2ahUKEwilir6e0qv_AhVxrZUCHbU_DAIQFnoECA0QAQ&usg=AOvVaw3aMbKxHfXZJe7u9e4Ku68F

Carmona, P (2019). "Tesis". Estudio de los factores que influyen en la percepción de los usuarios de buses del transporte público en la región metropolitana, como evidencia de desigualdad social. Repositorio Universidad Diego Portales. Recuperado de <https://repositoriobiblioteca.udp.cl/IT4341.pdf>

"Coquimbo Reporte Comunal", (2023). Biblioteca del Congreso Nacional. Chile. Recuperado

de

https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2023&idcom=4102

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

CORONADO, L (2019). TEORÍA DE COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR. Para Optar el Título Profesional de Economista. Repositorio Nacional de la Amazona Peruana. Perú.

Recuperado
de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.unapiquitos.ed>
[u.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6965/Linda_Exam.Suf.Prof_Titulo_2019.pdf%3Fsequ_ence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwiOosiLzNAhWgBLkGHVjWAY4QFnoECAwQAQ&usg=AOvVaw0A48721BXho9qRM6BhaC5U](https://repositorio.unapiquitos.ed/bitstream/handle/20.500.12737/6965/Linda_Exam.Suf.Prof_Titulo_2019.pdf%3Fsequ_ence%3D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwiOosiLzNAhWgBLkGHVjWAY4QFnoECAwQAQ&usg=AOvVaw0A48721BXho9qRM6BhaC5U)

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Cuenta Pública 2017. Ministerio de Transporte y Telecomunicación. Chile.

Recuperado de https://mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2018/05/CP_2017_Documento.pdf

Cuenta Pública 2020. Ministerio de Transporte y Telecomunicación. Chile.

Recuperado de <https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2021/05/Doc.-base-CPP-MTT-2020.pdf>

Cuenta Pública 2021. Ministerio de Transporte y Telecomunicación. Chile.

Recuperado de <https://mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2022/05/cta-publica-2021-v4.pdf>

Decreto 212 Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, (1992). Biblioteca del Congreso Nacional. Chile. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=11043>

Dubet, F (2005) CPU-e, Revista de Investigación Educativa. México

Recuperado

de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista%3Fcodigo%3D19483%23:~:text%3DLa%2520CPU%252De%252C%2520Revis%2520de,acceso%2520gratuito%2520y%2520libre%2520impresi%25C3%25B3n.&ved=2ahUKEwiVyje2t>

[AhVPLrkGHbXyBIsQFnoECAwQBQ&usg=AOvVaw3faTDDO0fTDDbS XP3XaCjQ](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista%3Fcodigo%3D19483%23:~:text%3DLa%2520CPU%252De%252C%2520Revis%2520de,acceso%2520gratuito%2520y%2520libre%2520impresi%25C3%25B3n.&ved=2ahUKEwiVyje2t)

Faas, H.& Severgnini, H. (2008) Hausman y la noción de preferencia revelada.

Argentina. Repositorio Digital UNC. Recuperado de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/3309/2-hausman.pdf%3Fsequence%3D1&ved=2ahUKEwiC-ojPzt>

[AhVnrpUCHR4cAu84ChAWegQIERAB&usg=AOvVaw0aaJNsnpCeKBdvxOGglHe p](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/3309/2-hausman.pdf%3Fsequence%3D1&ved=2ahUKEwiC-ojPzt)

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Fernández, O (2008) Contenido, sensación y percepción. Revista SciELO. México. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rhfi/v40n120/0011-1503-rhfi-40-120-37.pdf>

Figueroa, Mora, Poduje, Rabi & Wood (2018). Desarrollo del Transporte en Regiones: Radiografía del uso del Fondo Espejo y Propuestas. Memo de Políticas Públicas. Chile. Recuperado de <https://www.espaciopublico.cl/wp-content/uploads/2018/07/memo-N14- transporte-regional-Final.pdf>

García, C (2019). La Gestión del Transporte Urbano. Una Oportunidad para un Modelo Integrado de Transporte en Santiago de Chile. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de <https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2019/08/TESIS-CGB.pdf>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Gil, C. Torres, I. López, Z (2013) Dimensión integral e interdisciplinaria del concepto de comportamiento del consumidor. Revista SciELO. Medellín. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222013000100011

Gutiérrez, A (2012). ¿Qué es la movilidad? Universidad Nacional de Colombia. Revista Bitácora Urbano Territorial. Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/748/74826255011.pdf>

Gutiérrez, Y. (2022) Estado actual del Transporte Público en la región Metropolitana. Santiago de Chile. Biblioteca del Congreso Nacional. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bcn.cl/obtiene_archivo%3Fid%3Drepositorio/10221/33254/2/Estado_actual_del_transporte_publico_en_Chile_VF1.pdf&ved=2ahUKEwjKwP_ky9AhW4FLkGHYUfAAkQFnoECAwQAQ&usg=AOvVaw2zv_BklwYODHH5GVxo_val

Hartmann, N (2018) Políticas de Innovación en Chile. Estrategias de desarrollo del transporte público a nivel local. Fundación Konrad-Adenauer-Stiftung e.V. Chile. Recuperado

de <https://www.kas.de/documents/262509/4856120/ESTUDIO+N.Hartmann.pdf/6d3cb6f2-2b11-e5cd-b5fb-208b7498307e?version=1.0&t=1551366369571>

Hernández, D (2017) Transporte público, bienestar y desigualdad: cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo. Cepal. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.cepal.org/es/publicaciones/42036-transporte-publico-bienestar-desigualdad-cobertura-capacidad-pago-la-ciudad>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Hernández, G (2013) Dimensión integral e interdisciplinaria del concepto del comportamiento del consumidor. Revista SciELO. Recuperado de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/angr>

[/v11n22/v11n22a11.pdf&ved=2ahUKEwip44L2yt](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/v11n22/v11n22a11.pdf&ved=2ahUKEwip44L2yt)

[AhUzBLkGHccIDOA4FBAWegQIAhAB](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/v11n22/v11n22a11.pdf&ved=2ahUKEwip44L2yt) &usg=AOvVaw3B7kjinWTf1FSCC1foQ_4Gj

Hernández – Sampieri, R.,(2014). Metodología de la investigación: 6º edición.

McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Isla, V & Zragoza, M.(2007). Análisis de los Sistemas de Transporte. México.

Recuperado de

<https://www.imt.mx/archivos/publicaciones/publicaciontecnica/pt307.pdf>

Investigación en Transporte en Chile: Áreas de investigación y capacidades Informe de estado del arte, (2010). Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica. Chile. Recuperado de https://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/10/articles-40714_pdf.pdf

Informe de Consulta Pública Nuevo Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público Remunerado de Pasajeros (2013). Subsecretaría de Transporte. Chile. Recuperado de https://www.subtrans.gob.cl/wp-content/uploads/2022/01/Informe-de-Consulta-Publica-212-12.2021_Final.pdf

Kotler, P; Armstrong, G; Cámara, I; Cruz, I. Marketing 10a ed. España: Editorial Pearson Prentice Hall, 2004.

Kotler, P & Armstrong, G. (2013) Fundamentos del Marketing. México. Editorial Pearson Decimoprimera edición.

Kotler, P. (2001) Dirección de Mercadotecnia. Editorial Pearson Educación.

Kotler, P. & Keller, K. (2012) Análisis, Planeación, Implementación y Control. Octava Edición. Editorial Pearson Educación. México

Ley 20.378 Crea un Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de Pasajeros (2009). Biblioteca del Congreso Nacional. Chile. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1005871&idParte=0>

Llanos, Duperly & Molina (2013). Percepción de la Calidad del Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Florencia. Colombia.

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/319149778_percepcion_de_la_calidad_del_servicio_de_transporte_urbano_en_la_ciudad_de_florencia/fulltext/5994fc7aa6fdccaded2109e1/percepcion-de-la-calidad-del-servicio-de-transporte-urbano-en-la-ciudad-de-florencia.pdf

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Lobo, M & Cruces, R (2013) Libro de conductor profesional. Pons Editorial, S.L.
Santiago de Chile.

Recuperado

de

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.conaset.cl/wp-content/uploads/2016/03/libro-conductor-profesional-29-03-2016.pdf&ved=2ahUKEwja682uzN>

[AhXnHrkGHaNIDEYQFnoECBQQA
Q&usg=AOvVaw_2-FDwwqrRwBcwqk3OD8CZ](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.conaset.cl/wp-content/uploads/2016/03/libro-conductor-profesional-29-03-2016.pdf&ved=2ahUKEwja682uzNAhXnHrkGHaNIDEYQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw_2-FDwwqrRwBcwqk3OD8CZ)

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Maino, M & Muñoz A (2010). Modelo de Subsidio Óptimo al Transporte Público. Repositorio de la Universidad de Chile.

Recuperado de

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/107993/Modelo%20subsidio%20transporte%20publico.pdf?sequence=4>

Manterola, C, Grande, L, Otzen, T, García, N, Salazar, P, Quiroz, G, (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. Santiago. Recuperado de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680

Martínez, C & Ortloff, K. (2015) Estudio de los atributos preferidos por los estudiantes de la Universidad de La Serena al momento de escoger una cerveza artesanal. La Serena, Chile.

Miranda, M. Romero, M. Churiboga, P. Tapia, L & Fuentes, L (2021) La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador, Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>

Navarro, I, Galilea, P, Hidalgo, R, Hurtubia, R, (2018) Transporte y su integración con el entorno urbano: ¿cómo incorporamos los beneficios de elementos urbanos en la evaluación de proyectos de transporte. Revista SciELO. Santiago de Chile. Recuperado de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612018000200135

Núñez, Munizaga & Gschwender (2013) Cálculo de Indicadores de Calidad de Servicio del Sistema de Transporte Público de Santiago a partir de Datos Pasivos. Revista Universidad de Chile. Chile. Recuperado de

de

<https://revistas.uchile.cl/index.php/CIT/article/view/28399/30094>

Petitorio Nacional "Demandas para un nuevo Chile" (2023). La confederación de Estudiantes de Chile. Chile. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1Zw-sobzJxj6-sEPpxKsCA4yxcfH1wwi6/view>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Pérez, A, (2009) Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. Revista SciELO. Venezuela. Recuperado de

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200003

Pérez, O & Pinto, R (2022) Satisfacción del servicio de transporte público en los estudiantes universitarios. Artículo científico, Universidad de Colima. México. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000200112

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

"Planificación Estratégica Transporte Público Regional" (2014). Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Chile. Recuperado de

https://mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2013/12/TRANSPORTE_PUBLICO_REGIONAL.pdf

Política Nacional de Transportes (2013). Subsecretaría de Transporte. Chile.

Recuperado de <https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2013/05/documento-politica.pdf>

Política Nacional de Transporte (2013). Subsecretaría de Transporte. Chile.

Recuperado de <https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2013/05/Presentacion-Politica-nacional-de-transporte.pdf>

Problemas de la Movilidad Urbana: Estrategia y Medidas para su Mitigación, (2014).

Comisión Asesora Presidencial. Chile. Recuperado de <https://mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2015/01/InformePromovilidad.pdf>

Quéinnec, Y. (2007) Horario. Editorial Universidade do Porto.

Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://journals.openedition.org/aboreal/pdf/12690&ved=2ahUKEwjsgqLEz9AhW-rJUCHY1kDocQFnoECBcQAQ&usg=AOvVaw0yr04MYw_suvjHBPuTQ-Yt

Rabi, V (2018). Estado de situación del transporte en las ciudades de la región de Chile: Lecciones de tres casos de estudio. Centro de Estudios Espacio Público.

Chile. Recuperado de <https://www.espaciopublico.cl/wp-content/uploads/2021/05/Doc-Ref- N%C2%B037-transporte-regional.pdf>

Regiones, Providencia y Comunas (2017). Instituto Nacional de Estadística (INE).

Chile. Recuperado de <https://ine-chile.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=c2155cac57d04032bf6ca5f151cddd6d>

Rojas, C. Niebles, W. Pacheco, C. Hernandez, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas.

Revista SciELO. La Serena. Chile.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Recuperado de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221

Sánchez, O & Romero, J (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. Revista SciELO.

México

Recuperado

de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Sergueyevna, N, Mosher, E, (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. Nicaragua.

Recuperado de

<https://web.archive.org/web/20210616204257/https://zenodo.org/record/4929338/files/art1.pdf>

Sossa, A. Kogan, J. Azan, S. Miquilema, M. Alcantara, E. (2011). Desarrollo Urbano y Movilidad en América Latina. Banco de Desarrollo de América.

Recuperado de

<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/419/omu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

"Subsidio al Transporte Público Región de Coquimbo" (2021). Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Chile. Recuperado de

<https://www.dtpr.gob.cl/infosubsidios>

Subsidios Ejecutados Año 2017 por Regiones. Dirección de Transporte Público Regional. Chile. Recuperado de <http://www.dtpr.gob.cl/PDF/MenuLateral/Ejec2010-16presup2017.pdf>

Subsidios al Transporte Público Regional 2017. Dirección de Transporte Público Regional. Chile.

Recuperado

de

<https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=100748&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>

Solomon, M (2008) Comportamiento del Consumidor. México. Editorial Pearson Prentice Hall: Séptima Edición.

Schiffman, L & Kanuk, L (2010) Comportamiento del Consumidor. Décima Edición. México.

"TNE, Pase Escolar (2023). Tarjeta Nacional Estudiantil. Chile.

Recuperado de <https://www.ayudameduc.cl>

Tornos, J. (1994) POTESTAD TARIFARIA Y POLÍTICA DE PRECIOS. Revista Dialnet.

Recuperado

de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

[/desc_arga/articulo/17242.pdf&ved=2ahUKEwjwr_j29](#)

[AhVzBbkGHRCSAGYQF](#)

[noECA0QAQ& usg=AOvVaw3jWhNsREReyXi9zMgCsYhD](#)

Transporte, Panorama General, (2023). Editorial: CAF. *Banco Mundial*.

Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>

ULS CIFRAS (2023). Universidad de La Serena. La Serena.

Recuperado de <https:// analisis.userena.cl/uls-en-cifras>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

Vaccaro, L. (2021). Análisis de la accesibilidad desde la perspectiva de la movilidad. Repositorio Universidad de Chile, Chile, Recuperado de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/100412/0649_aq-vaccaro_l.pdf

“Visión Estratégica” (2023). Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Chile. Recuperado de <https://mtt.gob.cl/vision-estrategica-final>

Vistoso, V (2029) Efectos Urbanos de los Terminales de Transporte Interurbano sobre el Espacio Público Barrial. El caso de La Comuna de Estación Central. Repositorio de la Universidad de Chile. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/178852/efectos-urbanos-de-los-terminales-de-transporte.pdf?sequence=1>

Velásquez C. (2015). Espacio público y movilidad urbana Sistemas Integrados de Transporte Masivo (SITM). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319707/01.CVVM_1de5.pdf

Zamora, J. Tercero, M. Zuniga, M.(2018). Análisis de la calidad del servicio de transporte público. Repositorio Universidad. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/13226/1/19953.pdf>

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA SERENA. CONURBACIÓN LA SERENA-COQUIMBO.