Informe de investigación

Encuesta: *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Quetzaltenango*

Jorge Lemus
Coordinador de la encuesta



Quetzaltenango octubre de 2026

La Dirección del Sistema de Investigación del Centro Universitario de Occidente (Dicunoc), “JOSÉ BALDOMERO ARRIAGA JEREZ”, presenta los resultados de la encuesta: ***Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Quetzaltenango***, cuya finalidad se orientó a conocer características generales de los usuarios directos de ese servicio, así como, su percepción en cuanto al estado de las unidades, actitud del piloto y ayudante, y otros factores relacionados**.** La intención de este trabajo es que los resultados sean conocidos por los vecinos, autoridades, comunidad universitaria, medios de comunicación y sociedad en general.

Esta encuesta, fue posible gracias al apoyo de la profesora Irina Lucrecia Castillo Galindo, docente del curso: Teoría de la Investigación II y los 60 estudiantes del segundo semestre, sección C, de la carrera de abogacía y notariado del Cunoc.

Este trabajo, es producto del taller sobre: **“Investigación cuantitativa aplicada al derecho”**, impartido a los estudiantes del curso indicado en los meses de agosto a octubre del presente año, por la Dirección de Investigación del Cunoc, con la finalidad de fortalecer la integración entre la docencia, investigación y extensión, así como, fomentar y robustecer las capacidades en investigación de los estudiantes.

Introducción

El transporte público urbano constituye uno de los servicios esenciales para el funcionamiento de las ciudades, no solamente por su contribución a la movilidad de las personas, sino también, por su incidencia en las actividades económicas, educativas, laborales y sociales de la población. Su importancia trasciende el traslado de pasajeros de un lugar a otro, puesto que sus condiciones de funcionamiento repercuten directamente en la calidad de vida, la seguridad, la economía familiar y el ejercicio cotidiano de los derechos ciudadanos. En consecuencia, evaluar la calidad del transporte urbano implica examinar tanto las características operativas de las unidades como las condiciones en que se presta el servicio y las experiencias de quienes lo utilizan.

En este contexto, la Dirección del Sistema de Investigación del Centro Universitario de Occidente (Dicunoc), con el apoyo de estudiantes del segundo semestre de la carrera de Abogacía y Notariado, presenta los resultados de la encuesta «Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Quetzaltenango», cuyo objetivo general fue evaluar la calidad de este servicio a partir de la percepción de sus usuarios directos. La investigación abordó aspectos relacionados con las características sociodemográficas de los pasajeros, los medios de transporte más utilizados, la tarifa, motivos de desplazamiento, el estado de las unidades, la seguridad y el comportamiento de pilotos y ayudantes, así como, las posibles acciones para mejorar la prestación del servicio.

La investigación se desarrolló mediante una metodología cuantitativa, basada en una muestra de 632 usuarios directos del transporte público urbano. Para ello, se aplicó un muestreo aleatorio, con un error de muestreo esperado de ±4.5% y un nivel de confianza del 95%. La información se recopiló mediante entrevistas cara a cara, utilizando un formulario electrónico de Google Forms, en las diferentes paradas de transporte ubicadas en las doce zonas del área urbana del municipio de Quetzaltenango. El levantamiento de información se efectuó del 17 al 24 de octubre de 2026, y el procesamiento estadístico se realizó mediante Excel y SPSS.

Los resultados permiten identificar, inicialmente, que el autobús urbano constituye el principal medio de transporte utilizado por los encuestados (52.2%), seguido del autobús extraurbano (18.2%), los vehículos particulares (11.7%) y las motocicletas

(9.5%). Esta distribución, evidencia la importancia del transporte colectivo en la movilidad cotidiana de la población. Asimismo, los motivos principales de desplazamiento son el trabajo (56.6%) y los estudios (25.3%), lo que significa que, para una proporción considerable de usuarios, disponer de un servicio de transporte adecuado no representa una cuestión secundaria, sino una condición necesaria para desarrollar sus actividades productivas y educativas.

En cuanto al costo del servicio, la tarifa más frecuente reportada fue de Q4.00, mientras que el promedio alcanzó Q4.25. Sin embargo, resulta particularmente significativo que el 70.6% de los encuestados considere muy elevada la tarifa actual, frente a un 27.8% que la califica como justa y apenas un 1.6% que la considera baja. Esta percepción debe examinarse en relación con las condiciones económicas de los usuarios, cuyo ingreso mensual promedio reportado fue de Q3,503.45. La información sugiere que el costo del transporte constituye una preocupación para los pasajeros y que su valoración no depende exclusivamente del precio de los combustibles, sino también de la relación entre la tarifa que pagan y la calidad del servicio que reciben.

Otro aspecto relevante, es el comportamiento en la utilización del transporte público. El 60.2% manifestó utilizarlo en la misma proporción que anteriormente, mientras que el 27.7% indicó que lo utiliza menos y solamente el 12.1% señaló que lo utiliza más. Aunque estos datos no permiten establecer por sí solos las causas de los cambios en la demanda, sí muestran que existe un segmento importante de usuarios que ha reducido su utilización del servicio, situación que merece ser examinada en futuras investigaciones.

Respecto de las condiciones físicas de las unidades, los resultados muestran deficiencias que afectan diferentes dimensiones de la calidad. Solamente el 45.8% considera que las unidades presentan frecuentemente o siempre un buen estado general, mientras que el 54.1% señala que esto ocurre rara vez o nunca. En materia de limpieza, las valoraciones positivas frecuentes o permanentes alcanzan el 45.6%, y en cuanto a comodidad, únicamente el 38.2% expresa una valoración positiva con esa misma frecuencia. También llaman la atención las respuestas relacionadas con las condiciones ambientales y mecánicas: el 70.5% afirma que las unidades expelen humo negro

frecuentemente o siempre, y el 73.9% manifiesta que producen ruidos con esa misma frecuencia. En relación con los frenos, el 52.4% considera que funcionan adecuadamente frecuentemente o siempre, mientras que, respecto de los asientos, únicamente el 43.6% expresa una valoración favorable con esa frecuencia.

Estos hallazgos evidencian que la problemática del transporte urbano no se limita a la disponibilidad de unidades o al precio del pasaje. También, comprende aspectos relacionados con el mantenimiento, la comodidad, la higiene, la contaminación ambiental y, particularmente, las condiciones de seguridad mecánica. Desde una perspectiva de gestión pública, tales aspectos requieren mecanismos permanentes de supervisión y verificación técnica, puesto que la percepción de los usuarios constituye una señal de alerta que debe contrastarse con inspecciones especializadas.

Uno de los componentes más sensibles de la investigación corresponde a la seguridad y al trato recibido por los pasajeros. El 21.2% de los encuestados manifestó haber sido víctima de algún hecho delictivo dentro de las unidades de transporte, mientras que el 22.5% indicó haber sufrido algún accidente de tránsito durante la utilización del servicio. Estas proporciones representan aproximadamente a uno de cada cinco usuarios y ponen de manifiesto la necesidad de prestar mayor atención a las condiciones de seguridad personal y vial.

También se identificaron experiencias de agresión por parte del personal del transporte. El 18.7% manifestó haber sufrido agresiones verbales por parte de pilotos, porcentaje que aumenta al 24.8% cuando se trata de ayudantes. En cuanto a las agresiones físicas, el 4.7% reportó haberlas sufrido por parte de pilotos. Los resultados correspondientes a los ayudantes también muestran experiencias de este tipo. Adicionalmente, la proporción de usuarios que ha presenciado agresiones verbales hacia otros pasajeros alcanza el 37.0% cuando se refiere a pilotos y el 40.5% cuando se trata de ayudantes. En el caso de las agresiones físicas presenciadas, los porcentajes son del 18.4% y 20.3%, respectivamente.

Desde una perspectiva sociológica y psicológica, estos resultados merecen especial atención, porque el trato irrespetuoso, las conductas agresivas y la percepción de inseguridad pueden deteriorar la confianza de los usuarios y generar un ambiente de

vulnerabilidad durante sus desplazamientos. La reiteración de estas experiencias, tanto directas como presenciadas, puede contribuir a normalizar comportamientos inadecuados y afectar la percepción general de seguridad en el transporte colectivo.

Particularmente significativo resulta que el 84.5% de los encuestados considere que existe, al menos, una posibilidad de complicidad entre pilotos, ayudantes y delincuentes, para cometer delitos contra los pasajeros: el 33.2% considera que es muy probable y el 51.3% que es medianamente probable. Es indispensable precisar que este resultado representa una percepción ciudadana y no constituye evidencia de que efectivamente exista complicidad. Sin embargo, su magnitud revela un problema de confianza institucional y ciudadana que merece atención e investigación.

Finalmente, la encuesta exploró las alternativas que, desde la perspectiva de los usuarios, podrían contribuir a mejorar el servicio. El 46.5% considera muy probable que una revisión más frecuente de las unidades contribuya a mejorar su calidad; el 42.7% expresa esa misma valoración respecto de una mejor capacitación de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito (PMT), y el 45.4% considera muy probable que la capacitación de los pilotos y ayudantes produzca resultados favorables. Estos datos muestran que los propios usuarios, identifican tres ámbitos fundamentales de intervención: supervisión técnica de las unidades, fortalecimiento de las capacidades de control municipal y profesionalización del personal responsable de prestar el servicio.

En términos generales, los resultados ofrecen una aproximación a la experiencia cotidiana de quienes utilizan el transporte urbano en Quetzaltenango y permiten identificar problemas que requieren respuestas institucionales coordinadas. La información constituye un insumo para las autoridades municipales, las instancias responsables de la regulación del transporte, la comunidad universitaria y los diferentes actores sociales, interesados en mejorar la movilidad urbana. Asimismo, pone de manifiesto la importancia de que las decisiones relacionadas con este servicio se fundamenten en información empírica, mecanismos de supervisión y una mayor participación ciudadana.

La calidad del transporte urbano entonces, debe entenderse como una responsabilidad compartida que exige no solamente mejorar las condiciones materiales

de las unidades, sino también garantizar un servicio seguro, digno, accesible y respetuoso de los derechos de los pasajeros.

Objetivos

Objetivo general. Evaluar la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad de Quetzaltenango a través de la percepción de los usuarios.

Los objetivos específicos, tuvieron como propósito conocer lo siguiente:

1. Características generales de los usuarios directos del transporte urbano;
2. Medio de transporte que más utilizan;
3. Tarifa que han pagado por uso del transporte urbano;
4. Motivo principal del uso del servicio;
5. Actitud del piloto y ayudante hacia los pasajeros;
6. Valoración de estado de las unidades;
7. Si han atestiguado actos delictivos;
8. Sin han sufrido algún tipo de accidente;
9. Soluciones para mejorar la calidad del servicio en el corto plazo.

Nota técnica

La credibilidad de los hallazgos se sustenta en una metodología rigurosa, que se resume en los siguientes puntos:

1. **Tamaño de la muestra,** fue de n = 632 usuarios del transporte público urbano de Quetzaltenango.
2. **Tipo de muestreo:** aleatorio.
3. **Error de muestreo esperado:** ± 4.5%
4. **Nivel de confianza:** 95%
5. **Formulario de encuesta**: Los datos de la encuesta se obtuvieron mediante la plataforma Google Forms, que se administró cara a cara, a usuarios directos ubicados en diferentes paradas de la ciudad.
6. **Delimitación geográfica**: Doce zonas del área urbana del municipio de Quetzaltenango.
7. **Delimitación temporal**: agosto-octubre.
8. **Recopilación de los datos**: 17 al 24 de octubre.
9. **Software para procesamiento de los datos:** Excel y SPSS.
10. **Inversión estimada de la encuesta:** Q 45,000.00.

Características generales de los encuestados.

1. **Sexo**:
   a. Hombres: 44.8%
   b. Mujeres: 55.2%.
2. **Edad**:
   Se encuestó a usuarios de 13 a 79 años, con un promedio de edad de 29.58 años.
3. **Procedencia**:
   a. Nacidos en Xela**:** 73.9%
   b. Otro lugar**:** 26.%. (dos o más años de residir en el municipio).
4. **Nivel de escolaridad**:
   a. Preprimaria: 0.8%
   b. Primaria: 10.6%
   c. Básica: 15.5%
   d. Diversificado: 35.4%
   e. Universitaria: 35.0%
   f. Ninguna: 2.7%
5. **Estado civil:**
   a. Casado: 31.2%
   b. Soltero: 56.8%
   c. Unido: 4.7%
   d. Separado: 2.8%.
   e. Viudo: 2.7%
   f. Divorciado: 1.7%
6. **Situación laboral:**
   a. Trabaja: 74.1%
   b. No trabaja: 25.9%
7. **Sector donde trabaja (quienes gozan de empleo):**
   a. Servicios: 40.3%
   b. Comercio: 31.1%
   c. Industria: 21.3%

d. Agropecuario: 7.3%.

8. **Religión:**
   a. Católica romana: 43.8%
   b. Protestante (evangélica): 39.9%
   c. Mormona: 3.2%
   d. Adventista: 2.8%
   e. Otras religiones: 4.3%
   f. Ninguna: 6.0%.
9. **Grupo Étnico:**
   a. Ladino: 38.6%
   b. Indígena: 48.5%.
   c. Mestizo: 12.9%
10. **Ingreso mensual aproximado.**

    n = 567

    Mínimo: Q1,000.00

    Máximo: Q9,700.00

    Promedio: Q3,503.45

    Más frecuente: Q4,000.00

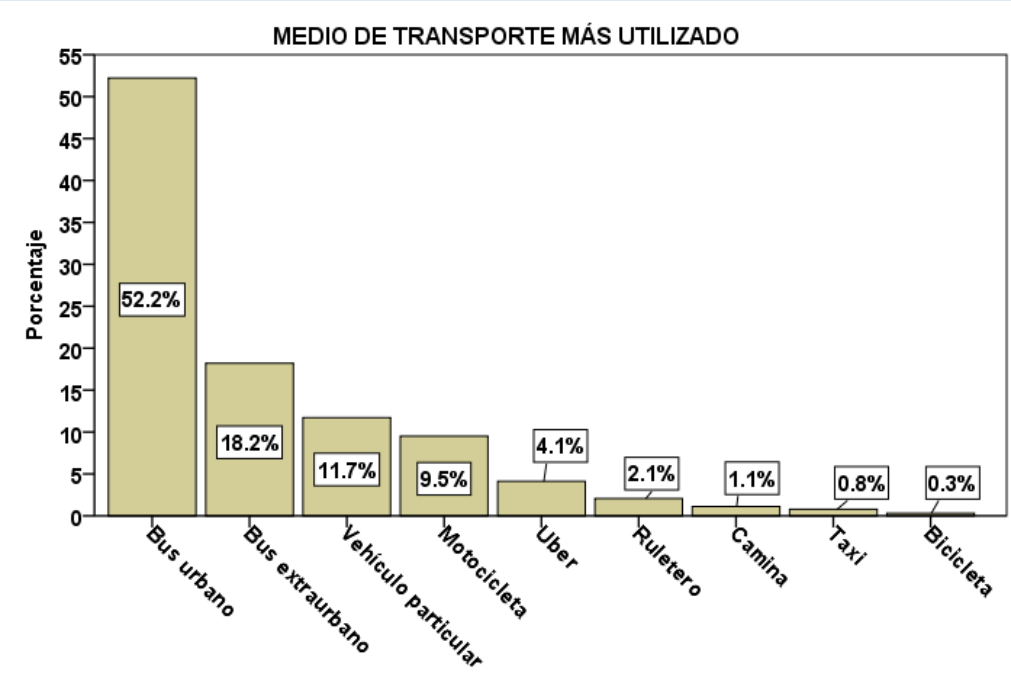
Descripción de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, ordenados en tres apartados con las preguntas y enunciados que se formularon en el instrumento.

Aspectos generales

1. **Medio de transporte más utilizado.**
   Pregunta: ¿Cuál es el medio de trasporte que usted utiliza con mayor frecuencia?

Gráfico 1



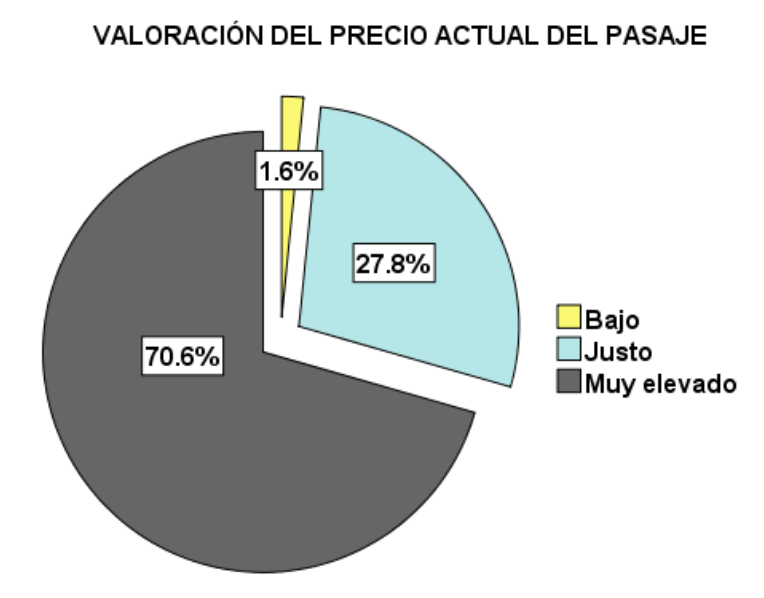
2. **Precio actual del pasaje (septiembre)**
   Pregunta: ¿Cuánto le han cobrado recientemente al utilizar el servicio de transporte público?

   n = 603
   Promedio: Q4.25
   Mínimo: Q2.00
   Máximo: Q14.00
   Más frecuente: Q4.00

3. **Apreciación sobre el precio actual del pasaje.**

Pregunta: De acuerdo con el precio actual de los combustibles, ¿Cómo considera el precio actual del pasaje o tarifa?

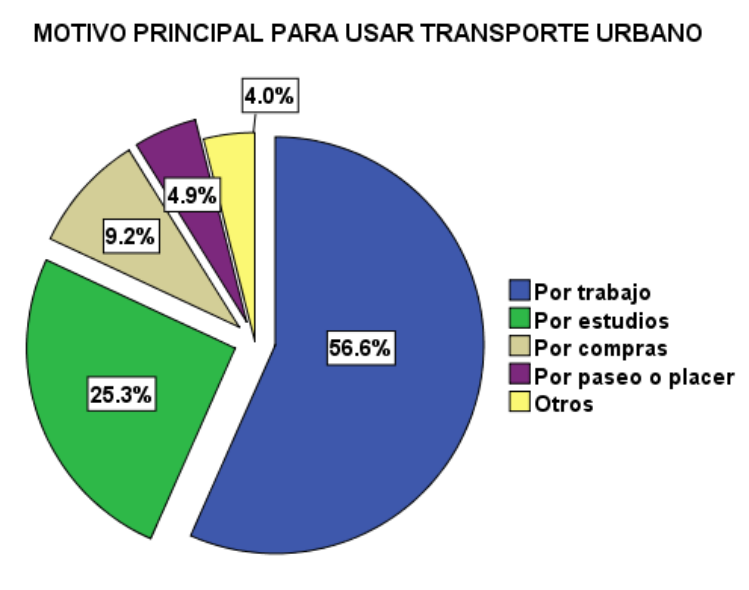
Gráfico 2



4. **Motivo principal para utilizar transporte urbano.**

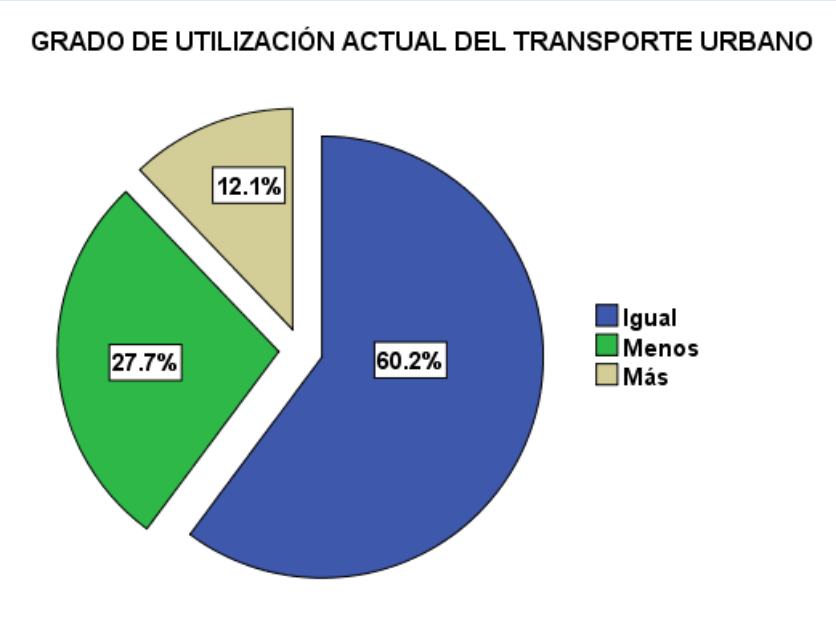
Pregunta: ¿Cuál es el motivo principal para desplazarse en transporte urbano?

Gráfico 3



5. **Grado de utilización actual del transporte urbano.**
   Pregunta: ¿Ahora utiliza más, igual o menos el transporte público?

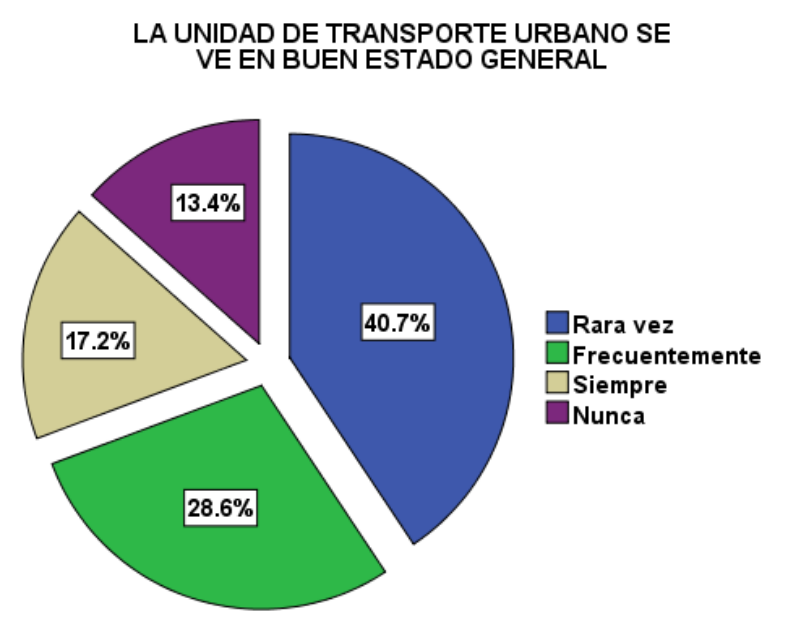
Gráfico 4



Valoración del estado de la unidad de transporte

6. **Estado general de la unidad de transporte urbano.**
   Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por presentar un buen estado en general.

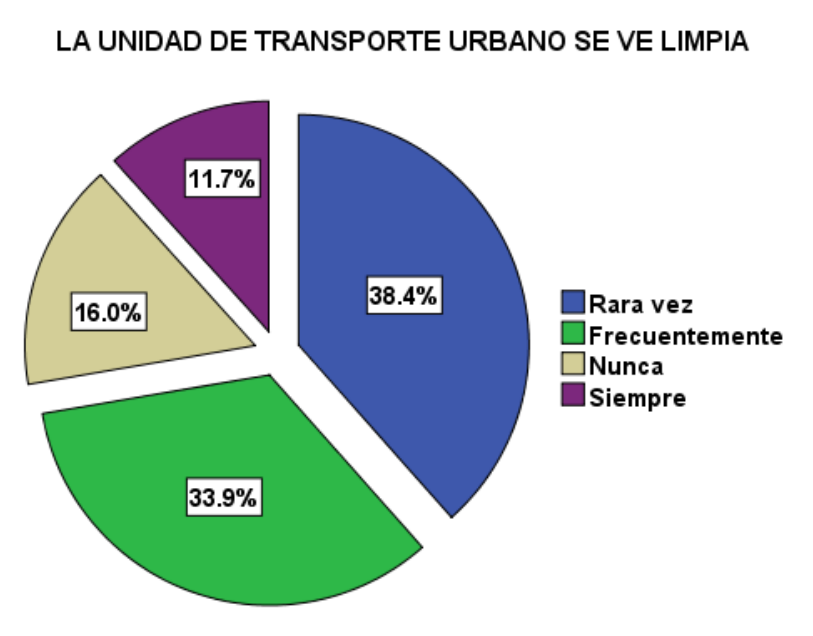
Gráfico 5



7. **Limpieza en la unidad de transporte urbano.**

Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por la limpieza.

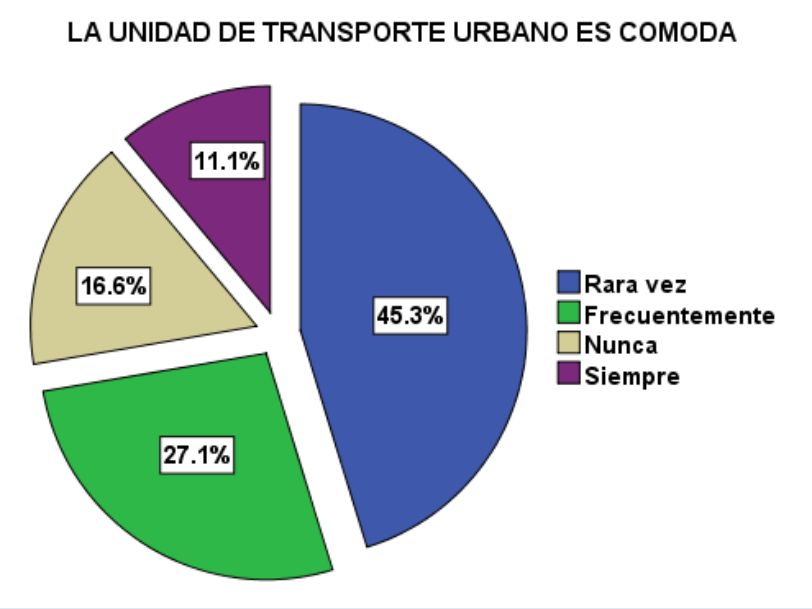
Gráfico 6



8. **Comodidad de la unidad de transporte urbano.**

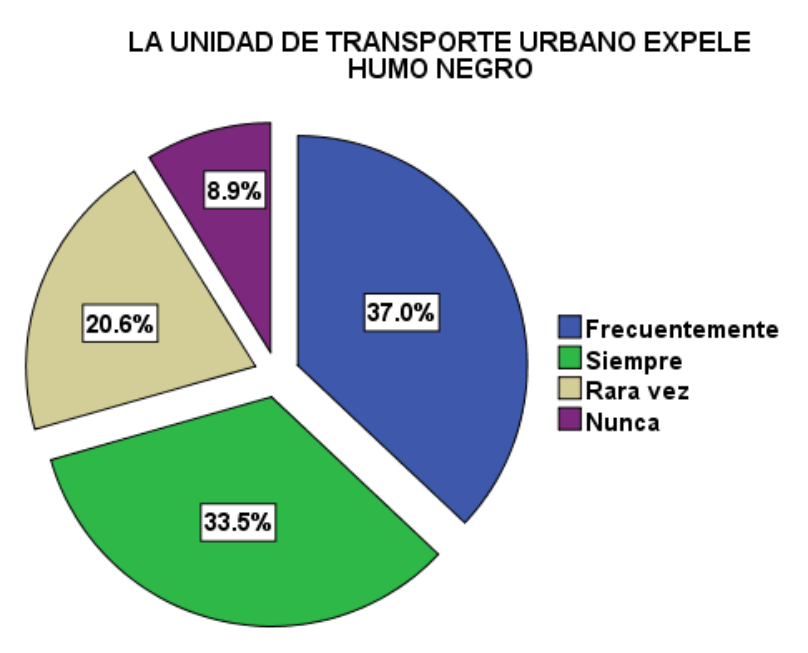
Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por su comodidad.

Gráfico 7



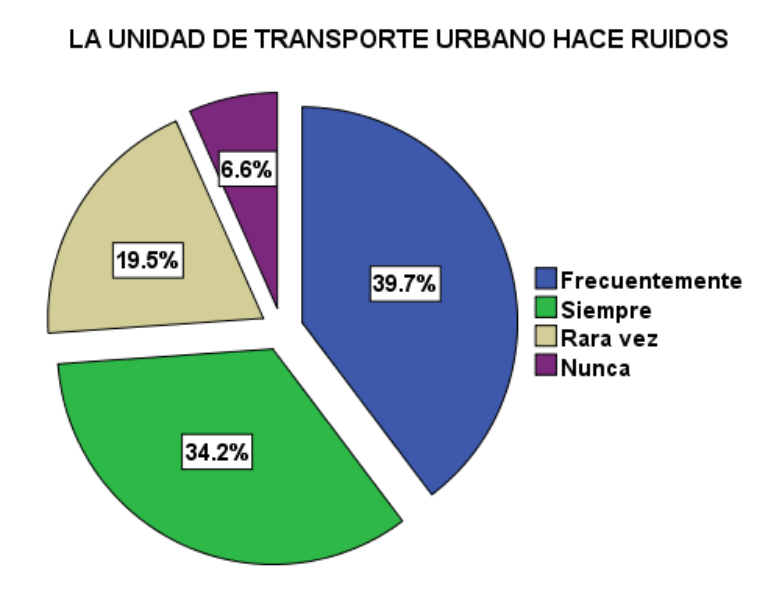
9. **Emisión de humo negro por la unidad de transporte urbano.**
   Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por expeler humo negro.

Gráfico 8



10. **Emisión de ruidos por la unidad de transporte urbano.**
    Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por hacer ruidos.

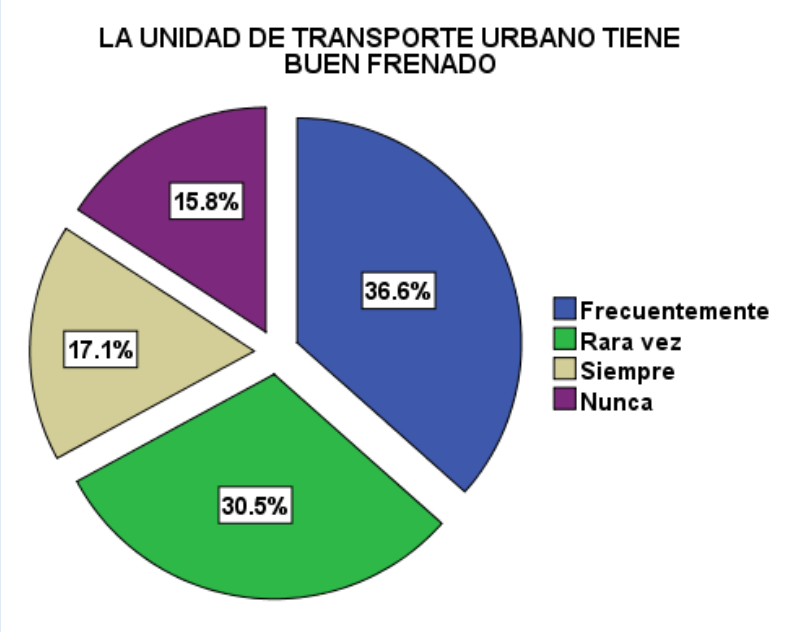
Gráfico 9



11. **Estado de los frenos de la unidad de transporte urbano.**

Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por tener un buen frenado.

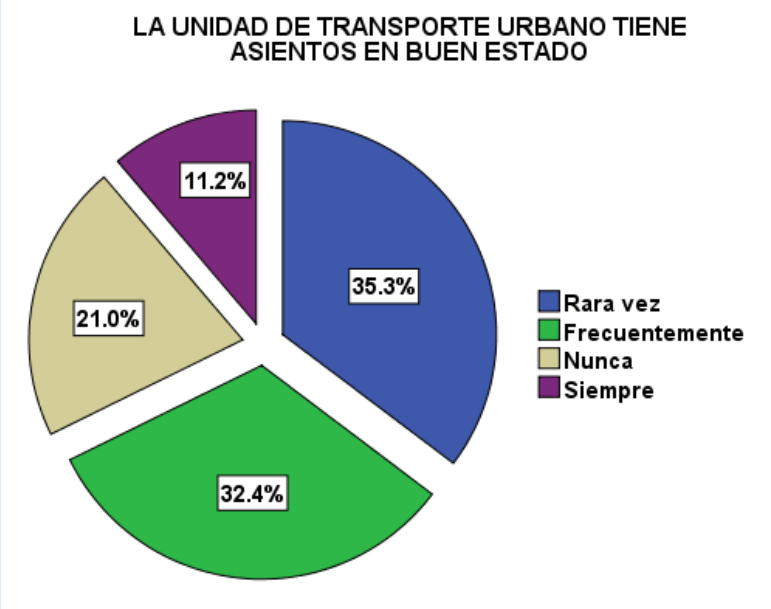
Gráfico 10



12. **Estado de los asientos de la unidad de transporte urbano.**

Enunciado. El tipo de unidad que utilizo con mayor frecuencia se caracteriza por tener asientos en buen estado.

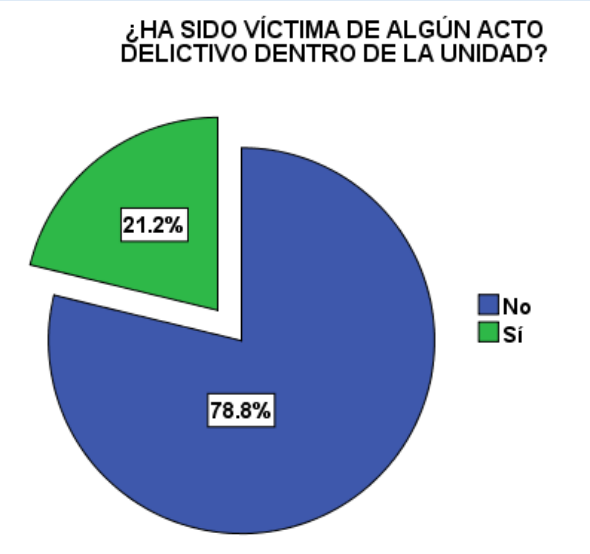
Gráfico 11



Seguridad y actitud del piloto y ayudante

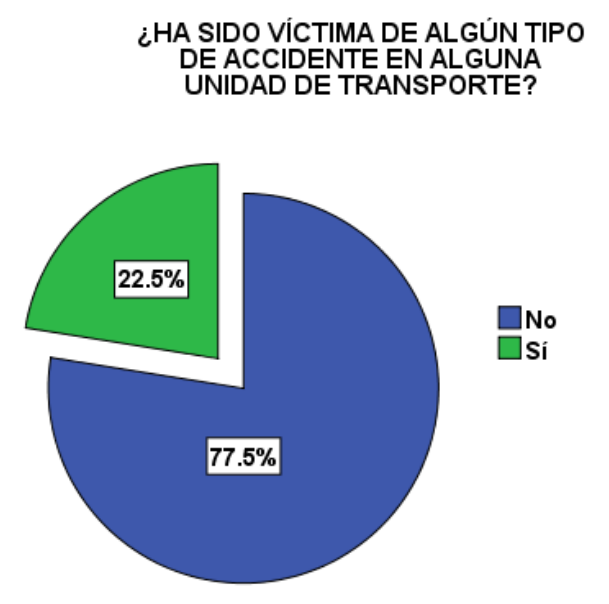
13. **Actos delictivos dentro de la unidad de transporte.**
    Pregunta: ¿Ha sido víctima de algún acto delictivo, como robo de objetos o acoso sexual dentro de la unidad transporte?

Gráfico 12



14. **Accidentes.**
    Pregunta: ¿Ha sido víctima en algún tipo de accidente de tránsito cuando ha utilizado transporte público?

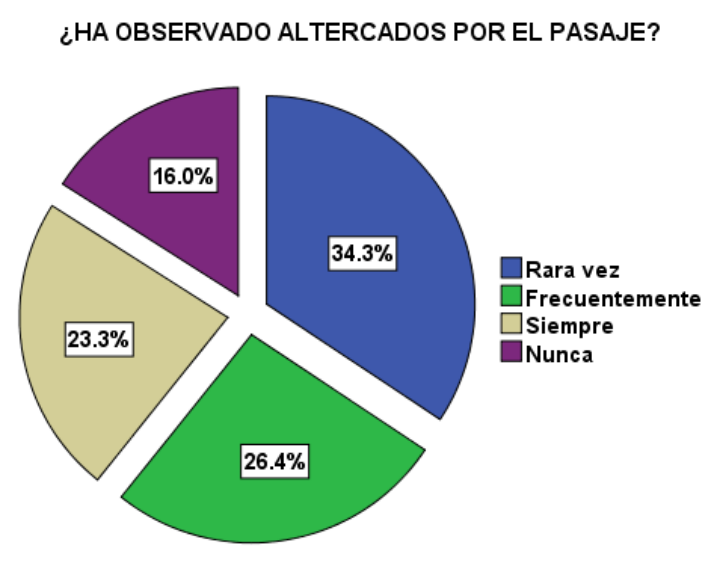
Gráfico 13



15. Altercados entre pilotos o ayudantes por el pasaje.

Pregunta: ¿Ha observado algún tipo de altercado entre pilotos o ayudantes, por el pasaje?

Gráfico 14



16. Agresión verbal por parte del piloto.

Pregunta: ¿Ha sufrido directamente algún tipo de agresión verbal por parte de algún piloto?

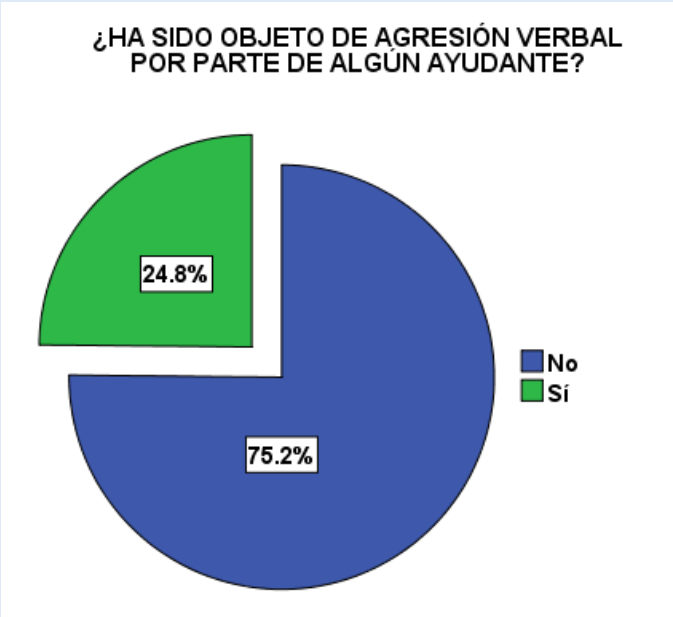
Gráfico 15



17. **Agresión verbal por parte del ayudante.**

Pregunta: ¿Ha sufrido directamente algún tipo de agresión verbal por parte de algún ayudante?

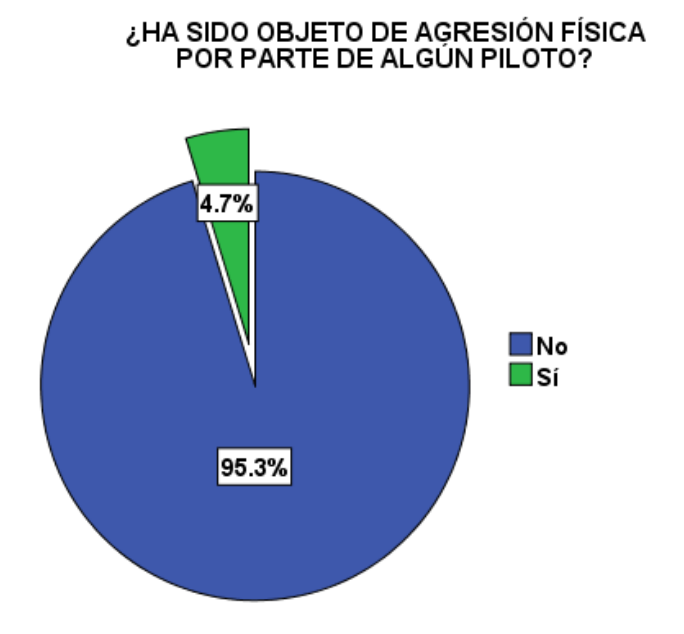
Gráfico 16



18. **Agresión física por parte del piloto.**

Pregunta: ¿Ha sufrido directamente algún tipo de agresión física por parte de algún piloto?

Gráfico 17



19. **Agresión física por parte del ayudante.**

Pregunta: ¿Ha sufrido directamente algún tipo de agresión física por parte de algún ayudante?

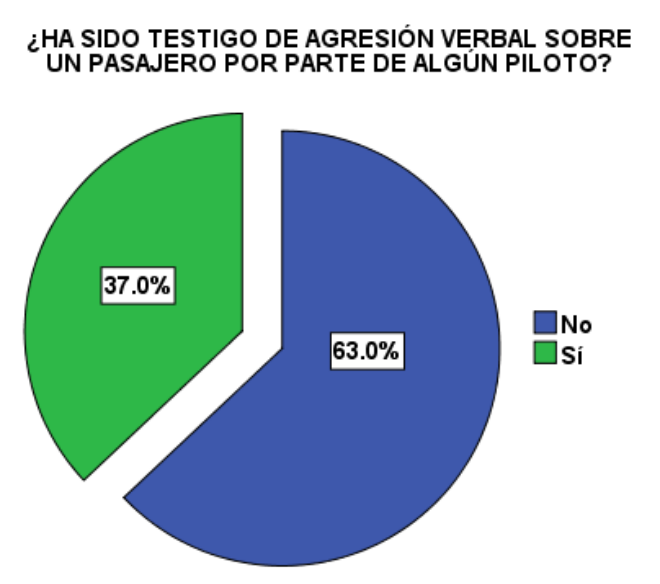
Gráfico 18



20. **Testigo de agresión verbal hacia algún pasajero por parte del piloto.**

Pregunta: ¿Ha sido testigo de algún tipo de agresión verbal hacia algún pasajero por parte del piloto?

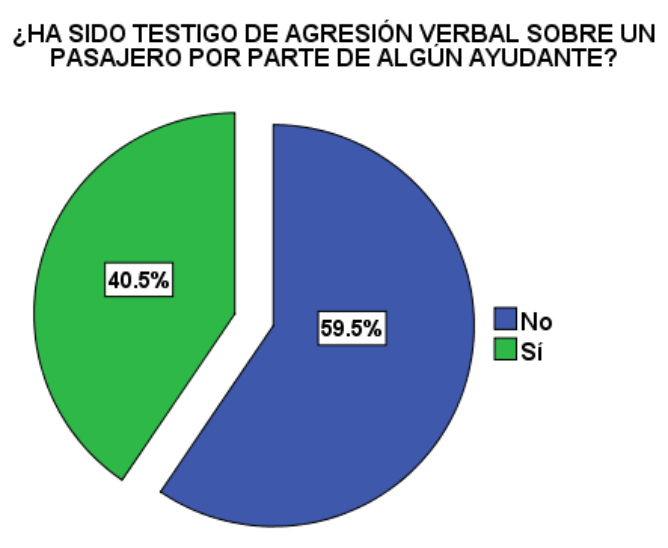
Gráfico 19



21. **Testigo de agresión verbal hacia algún pasajero por parte del ayudante.**

Pregunta: ¿Ha sido testigo de algún tipo de agresión verbal hacia algún pasajero por parte del ayudante?

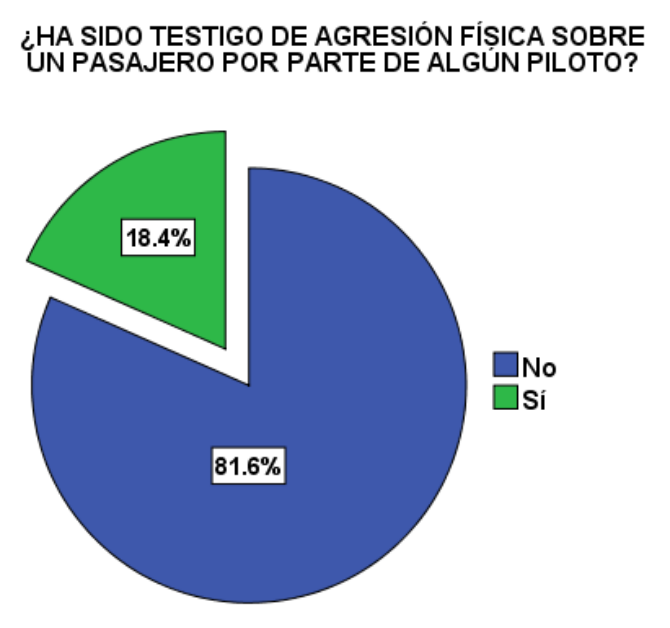
Gráfico 20



22. **Testigo de agresión física hacia algún pasajero por parte del piloto.**

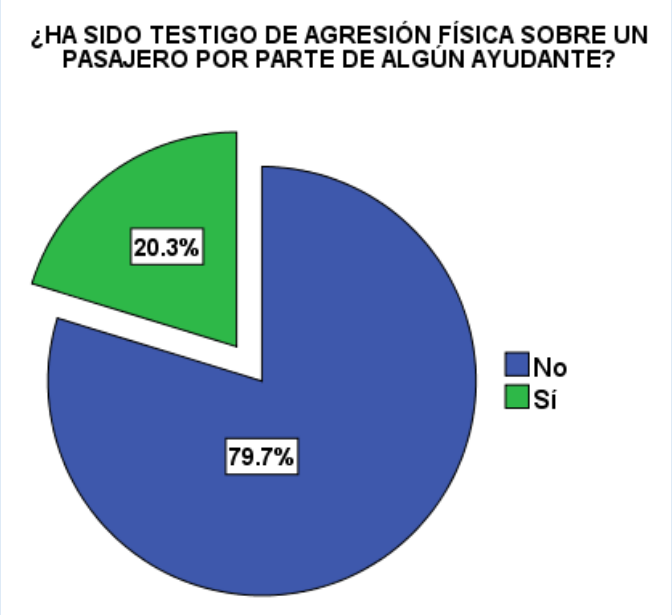
Pregunta: ¿Ha sido testigo de algún tipo de agresión física hacia algún pasajero por parte del piloto?

Gráfico 21



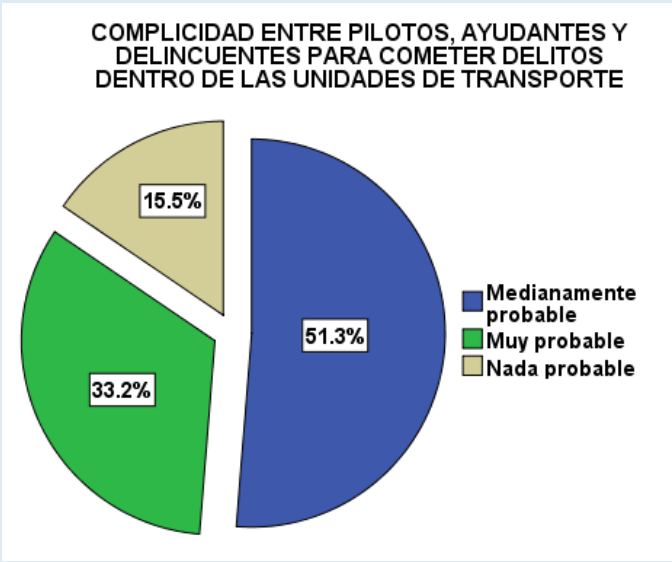
23. **Testigo de agresión física hacia algún pasajero por parte del ayudante.**
Pregunta: ¿Ha sido testigo de algún tipo de agresión física hacia algún pasajero por parte del ayudante?

Gráfico 22



24. **Complicidad entre pilotos, ayudantes y delincuentes para cometer delitos.**
Pregunta: Como usuario del transporte público, cree usted probable que, cuando se cometen delitos en contra de los pasajeros, ¿Existe complicidad entre los pilotos, ayudantes y delincuentes?

Gráfico 23

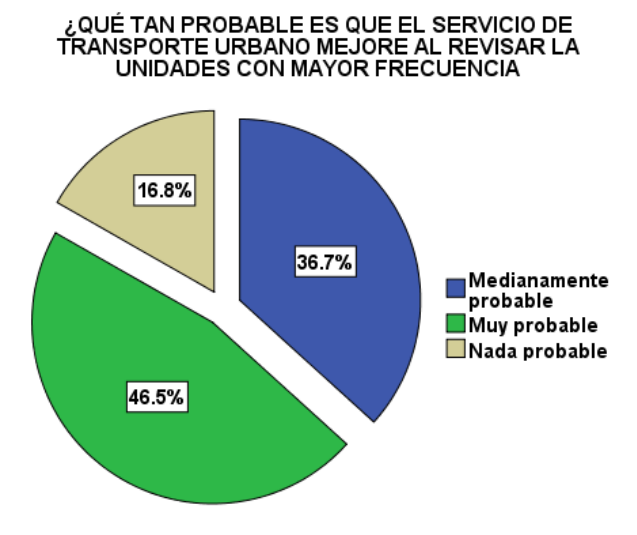


Acciones mejor valoradas por los usuarios para mejorar el servicio de transporte urbano.

25. Revisión del estado de las unidades.

Pregunta: ¿Qué tan probable es que el servicio de transporte público se mejore con una revisión más frecuente de las unidades?

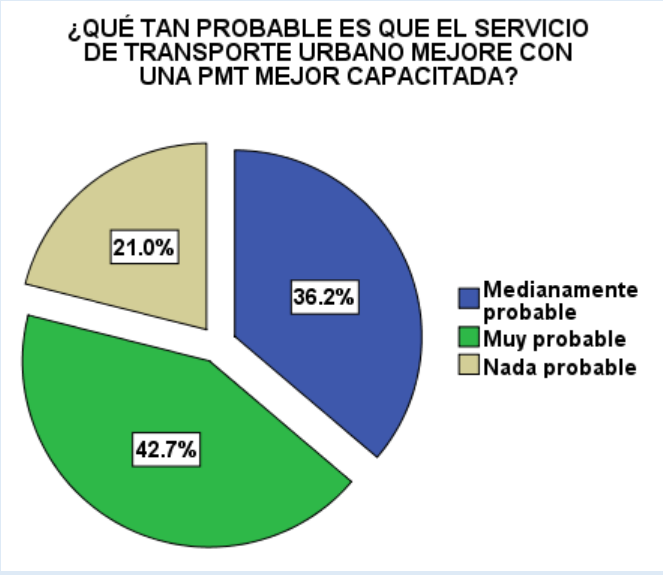
Gráfico 24



26. Mejor capacitación a la PMT.

Pregunta: ¿Qué tan probable es que el servicio de transporte público se mejore con una PMT mejor capacitada?

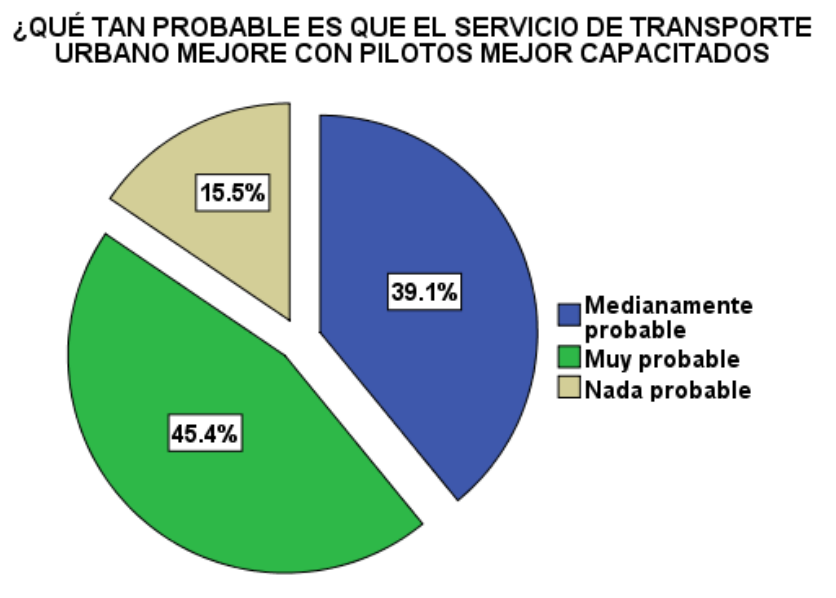
Gráfico 25



27. Capacitación a los pilotos.

Pregunta: ¿Qué tan probable es que el servicio de transporte público se mejore con pilotos mejor capacitados?

Gráfico 26



Conclusiones

1. El transporte urbano constituye un servicio estratégico para la población de Quetzaltenango. La concentración de usuarios cuyo principal motivo de desplazamiento es el trabajo y los estudios confirma su importancia para el desarrollo de las actividades económicas y educativas. Por consiguiente, sus deficiencias repercuten directamente en la vida cotidiana y en las oportunidades de la población.
2. Existe una percepción mayoritariamente desfavorable sobre la relación entre tarifa y calidad del servicio. El hecho de que siete de cada diez encuestados consideren muy elevada la tarifa constituye una señal de inconformidad que debe examinarse juntamente con el estado de las unidades, la comodidad, la seguridad y el ingreso económico de los usuarios.
3. Las condiciones físicas y mecánicas de las unidades requieren mayor supervisión. Las valoraciones sobre el estado general, limpieza, comodidad y asientos muestran deficiencias importantes. A ello se agregan las frecuentes observaciones de humo negro y ruidos, así como las reservas expresadas sobre el funcionamiento de los frenos. Se requiere fortalecer los mecanismos de inspección y mantenimiento preventivo.
4. La seguridad personal y vial representa uno de los principales desafíos del transporte urbano. Que más de una quinta parte de los encuestados manifieste haber sufrido hechos delictivos o accidentes de tránsito evidencia la necesidad de fortalecer las medidas de prevención, vigilancia, control y atención a los pasajeros.
5. El trato de pilotos y ayudantes constituye un componente fundamental de la calidad del servicio. Las experiencias de agresión verbal y física, así como los testimonios de usuarios que han presenciado estos comportamientos, revelan la necesidad de establecer mecanismos de capacitación, supervisión y responsabilidad para garantizar relaciones respetuosas entre el personal y los pasajeros.
6. Existe un problema significativo de confianza ciudadana en la seguridad del transporte. El 84.5% que considera medianamente o muy probable la existencia de complicidad entre personal del transporte y delincuentes refleja una percepción de inseguridad que no debe confundirse con una comprobación de hechos delictivos. No obstante, constituye una señal que justifica investigaciones y mecanismos de denuncia confiables.
7. Los usuarios identifican tres líneas prioritarias para mejorar el servicio: inspecciones más frecuentes de las unidades, mejor capacitación de los agentes de la PMT y formación de los pilotos. Estas alternativas proporcionan una orientación concreta para diseñar acciones de mejoramiento institucional.
8. La municipalidad necesita fortalecer su capacidad de regulación y supervisión del transporte urbano. Los resultados justifican considerar un programa integral de

evaluación periódica de las unidades, control de las condiciones de seguridad, seguimiento de las conductas del personal y mecanismos de atención a las denuncias de los usuarios. Su implementación debería realizarse con indicadores verificables y participación ciudadana.

9. La investigación constituye una línea de base para el seguimiento de la calidad del transporte urbano. Sus resultados permiten identificar problemas y establecer ámbitos de intervención. Sin embargo, es conveniente complementar futuras mediciones con inspecciones técnicas, registros de accidentes y denuncias, información sobre rutas y frecuencias, así como, estudios específicos sobre tarifas y costos de operación. Esto permitirá contrastar la percepción ciudadana con indicadores objetivos y evaluar los cambios en el servicio a lo largo del tiempo.

Recomendaciones

1. Implementar un programa municipal de inspección y supervisión periódica de las unidades de transporte. La municipalidad, en coordinación con las instancias técnicas correspondientes, debería establecer un programa permanente de inspecciones de las unidades de transporte urbano, verificando especialmente el funcionamiento de los frenos, el estado de los asientos, las condiciones de limpieza, la emisión de humo contaminante, los niveles de ruido y las condiciones generales de seguridad.
2. Establecer un programa obligatorio de capacitación y certificación de pilotos y ayudantes. Los resultados evidencian experiencias de agresión verbal y física hacia los pasajeros, particularmente por parte de los ayudantes. Por ello, se recomienda implementar un programa periódico de capacitación dirigido a pilotos y ayudantes, que incluya relaciones humanas, atención al usuario, manejo de conflictos, prevención de la violencia, seguridad vial, primeros auxilios y respeto a los derechos de los pasajeros.
3. Fortalecer los mecanismos de seguridad y prevención de hechos delictivos en el transporte urbano. Considerando que más de una quinta parte de los encuestados manifestó haber sido víctima de algún hecho delictivo dentro de las unidades y que existe una elevada percepción de posible complicidad entre personal del transporte y delincuentes, resulta necesario fortalecer las medidas de prevención y atención de estos hechos. Se recomienda establecer un mecanismo de coordinación entre la municipalidad, la Policía Nacional Civil, la PMT y los operadores del transporte, que permita mejorar la vigilancia en las rutas y paradas, facilitar la denuncia de delitos y establecer protocolos de actuación ante situaciones de emergencia.
4. Crear una instancia de evaluación y calificación de la calidad del servicio de transporte urbano. Se recomienda diseñar un mecanismo de evaluación periódica que permita medir el desempeño de las unidades y de los operadores del transporte, considerando aspectos como puntualidad, limpieza, mantenimiento, comodidad, seguridad, trato a los pasajeros y cumplimiento de las disposiciones municipales.
5. Establecer una mesa permanente de diálogo y coordinación entre autoridades, transportistas y usuarios. La mejora del transporte urbano requiere la participación de los diferentes actores involucrados. Se recomienda crear una mesa de trabajo permanente, coordinada por la municipalidad, con representación de los transportistas, usuarios, PMT, universidades y otras instituciones relacionadas con la movilidad urbana.
6. Implementar un programa de seguimiento ciudadano sobre la calidad del transporte urbano. Se recomienda que la municipalidad, con el acompañamiento técnico de la universidad pública, establezca un mecanismo de seguimiento

periódico de la percepción de los usuarios. Este podría incluir encuestas breves, recepción de quejas y sugerencias, identificación de problemas recurrentes y mediciones periódicas de satisfacción. La universidad podría contribuir mediante investigaciones que permitan comparar los resultados a lo largo del tiempo y determinar si las acciones implementadas producen mejoras efectivas en la calidad del servicio.