

## DIMENSIONES DESTACADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE TULCÁN

OUTSTANDING DIMENSIONS IN THE BENEFIT OF THE URBAN  
BUS TRANSPORTATION SERVICE IN THE CITY OF TULCÁN

---

*Recibido: 01/09/2023 - Aceptado: 15/12/2023*

---

### **Héctor Darío Taramuel Obando**

Docente de la Universidad Técnica del Norte  
Ibarra - Ecuador

Magíster en Administración Pública  
Universidad Politécnica Estatal del Carchi

[hdtaramuel@utn.edu.ec](mailto:hdtaramuel@utn.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-4990-2892>

---

### **Jaime Rodrigo Tapia Cevallos**

Docente de la Universidad Técnica del Norte  
Ibarra - Ecuador

Magíster en Literatura Infantil y Juvenil  
Universidad Técnica Particular de Loja

[jrtapia@utn.edu.ec](mailto:jrtapia@utn.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-7734-7788>

---

### **Marcelo René Mina Ortega**

Docente de la Universidad Técnica del Norte  
Ibarra - Ecuador

Doctor en Educación  
Universidad Católica Andrés Bello

[mrmina@utn.edu.ec](mailto:mrmina@utn.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-6354-1846>

---

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>



## Resumen

La presente investigación busca mejorar la prestación del servicio de transporte de buses urbanos de la ciudad de Tulcán, para ello se utilizó las dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL de calidad de servicio desarrollado por Zeithaml y Parasuraman, la metodología del modelo abarcó cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles cada uno de ellos con variables especiales que se las ha presentado a los usuarios del servicio de transporte de buses urbanos de Tulcán a manera de encuestas para determinar los elementos importantes; se utilizó el método inductivo ya que a partir de observaciones y pruebas particulares se trata de extraer una conclusión. La problemática radica en la dificultad que tienen los prestadores de servicios de transporte para determinar cuáles son los elementos más importantes para el usuario y enfocarse en esos elementos para mejorar el servicio. Se trata de una investigación de tipo cuantitativa – Descriptiva no experimental transversal ya que usa elementos como análisis de frecuencias, en un tiempo específico. A partir de estos análisis concluimos que un elemento destacado que los usuarios valoran al momento utilizar el servicio de transporte de buses urbanos en la ciudad de Tulcán es la seguridad; los resultados demuestran que los usuarios consideran variables como: arranque pausado, frenado lento, velocidad constante de crucero, la presencia de vendedores ambulantes en las unidades al igual que la mendicidad como factores importantes del servicio.

**Palabras Clave:** Transporte, urbano, prestación, servicio, SERVQUAL, Tulcán

## Abstract

The present research look to improve the benefit from the urban bus transportation service in the city of Tulcán; due to this purpose the dimensions proposed by the SERVQUAL model of service quality developed by Zeithaml and Parasuraman were used. The methodology of the model, covered five dimensions: Reliability , Responsiveness, Safety, Empathy and Tangible Elements, each of them with special variables that have been presented to the users of Tulcán urban bus transportation service as surveys in order to determine the important elements. The inductive method was used since a conclusion is drawn from observations and particular tests. The problem lies in the difficulty that transportation service providers have in determining which are the most important elements for the user and focusing on those elements to improve the service. It is a quantitative research - Descriptive, non-experimental cross-sectional because it uses elements such as frequency analysis, in a specific time. From these analyzes, it is concluded that a prominent element that users value when using the urban bus transportation service in the city of Tulcán is safety. The results show that users consider variables such as: slow start, slow braking, constant cruising speed, the presence of street sellers as well as begging as important factors of the service.

**Keywords:** Transportation, urban, benefit, service, SERVQUAL, Tulcán

---

### Cómo citar este artículo:

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

## Introducción

De manera general la producción de un bien al igual que la prestación de un servicio son de suma importancia para la economía, cuando hablamos de producción de bienes es relativamente fácil distinguir las variables que son importantes en este proceso, materia prima, mano de obra y costos de fabricación; pero, cuando hablamos de la prestación de un servicio o el proceso de servucción nos encontramos con conceptos no tangibles propios de los servicios, según Kotler (2004) define a los servicios como una actividad intangible que no se puede poseer basada en la percepción del cliente que produce satisfacción al mismo tiempo que se consume. Esta investigación es importante para los prestadores del servicio de transporte ya que, debido a la complejidad del tema de servicios, por lo general ellos se enfocan en características que los clientes en realidad no valoran (Levitt, 2004). Invirtiendo en publicidad, infraestructura física o dispositivos que los clientes no aprecian, optimizar el gasto de recursos mejora la prestación del servicio de transporte incrementando las ganancias para los prestadores.

Del mismo modo Beirao y Cabral en el (2009) realizaron una investigación acerca del grado de insatisfacción del servicio de transporte público en Porto la segunda ciudad de mayor importancia de Portugal, la investigación concluyó, que para medir la dimensión contraria que es la satisfacción, existen variables difíciles complejas como la seguridad o la comodidad por lo que relacionaron estas variables con la satisfacción.

Acorde con Baltodano (2014) “los servicios, considerados como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer (p.34) . Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico, según Kotler en (1995) citado por Grande (2012) conforme ha avanzado el tiempo, los servicios han tomado parte de la economía actual con gran fuerza, por eso, ahora ya no son solo los productos los que brindan rentabilidad.

El sector de los servicios en el Ecuador es una de las principales fuentes de desarrollo que han contribuido al crecimiento del PIB. Según el informe de la CEPAL (2022) debido a la crisis ocasionada por el COVID-19 los servicios decrecieron cifras importantes; sin embargo, en los últimos meses denotan una recuperación significativa. La recuperación debe ir acompañada de una inversión responsable en características que los clientes valoren.

Según El Comercio (2018) el servicio de transporte de buses urbanos en el Ecuador presenta algunas falencias las cuales ocasionan quejas por parte de los usuarios de la capital. Los mismos problemas que presentan las capitales del país son trasladados a las provincias, es por ello que nuestra investigación considera la provincia del Carchi cantón Tulcán como localidad a ser investigada, también acorde con lo citado por Coto y López (2007) el transporte tiene un gran efecto sobre la economía de un país y la región, del mismo modo el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán ([GAD] 2018) afirma que el sector transporte es uno de los más importante en la economía de frontera.

La Constitución de la República del Ecuador manifiesta en su artículo 336 que la ciudadanía debe gozar de bienes y servicios de calidad, que minimicen las distorsiones de la intermediación y promuevan la sustentabilidad. Los ciudadanos tienen derecho a gozar de servicios de calidad y el servicio de transporte de buses urbanos es un eje estratégico en el desarrollo de las ciudades y desarrollo de las familias.

---

### Cómo citar este artículo:

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

La investigación consiste en tomar un modelo al que los autores Zeithaml y Parasuraman, llaman SERVQUAL y utilizarlo para mejorar la calidad del servicio por parte del prestador, debido a que el usuario no necesariamente tiene esa percepción, discriminar los elementos que creemos son los más importantes, una vez determinados estos elementos presentarlos a los usuarios del servicio de transporte de buses a manera de encuesta y determinar cuáles en realidad son importantes basados en sus percepciones y expectativas, de acuerdo con el modelo los elementos importantes para los usuarios son los que generan brechas grandes entre las percepciones y expectativas de los clientes.

El uso del modelo SERVQUAL implica el cálculo del Alfa de Cronbach que, valida la fiabilidad del instrumento aplicado, según Matsumoto (2014) permite cuantificar el nivel de habilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las  $n$  variables observadas

## Materiales y métodos

Se realizó un análisis bibliográfico acerca del modelo SERVQUAL con el que se establece una metodología para medir la calidad del servicio de transporte de buses urbanos de la ciudad de Tulcán, el modelo ayudó proporcionando variables importantes que los clientes discriminan al momento de realizar la prestación de un servicio, los estudios demuestran que las brechas más significativas en la prestación de un servicio son las variables importantes que los usuarios manifiestan como trascendentales al momento de la prestación.

Se elaboró una encuesta la cual presenta las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, para su aplicación se escogió una población finita de usuarios del servicio de transporte urbano en edades comprendidas desde los 15 a los 64 años con un total de 67233 habitantes de los cuales se escogió una muestra proporcional de 144 usuarios del servicio de transporte, la probabilidad de éxito y de fracaso  $P$  y  $Q$  respectivamente en la fórmula de la muestra se establece en 0.9 y 0.10.

Es importante considerar que el estudio se basa para los usuarios en este rango de edad, es decir el estudio está limitado a estos usuarios, ya que en los sistemas de transporte público los usuarios mayores a 65 años tienen otro tipo de condiciones y de percepción respecto al servicio, de la misma manera los menores de 12 años. Adicionalmente en el transporte público la percepción del servicio también puede variar dependiendo si son mujeres o hombres.

Es importante considerar que muchos usuarios utilizan el transporte público porque son cautivos del sistema, es decir, no tienen otro medio de transporte para movilizarse.

La herramienta de investigación utilizada en la investigación fue un cuestionario que consta de un bloque de 25 preguntas que integran las variables en estudio, cinco preguntas por cada una de las dimensiones con una escala de tipo Likert que comprende valores del uno al cinco donde uno es el puntaje más bajo y cinco el puntaje más alto del cuestionario.

---

### Cómo citar este artículo:

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

**Tabla 1.**

*Dimensiones de Fiabilidad -Adaptación modelo SERVQUAL*

**Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.**

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿Cuál es su grado de confianza acerca del servicio de transporte urbano de buses?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tanto conoce usted las rutas de transporte de los buses urbanos de Tulcán?	1	2	3	4	5
3. ¿Que tanto conoce usted los horarios de los buses de transporte urbano de Tulcán?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan difícil es para usted llegar a una parada de bus de transporte Urbano en Tulcán?	1	2	3	4	5
5. ¿Qué tan molesto estaría usted si se equivoca al tomar un bus que no iba por su ruta ?	1	2	3	4	5

**Tabla 2.**

*Dimensiones de Capacidad de Respuesta -Adaptación modelo SERVQUAL*

**Capacidad de Respuesta: Habilidad para realizar un trabajo en el tiempo adecuado**

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿El tiempo de espera en la parada de bus urbano le parece adecuado?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera usted que el tiempo del trayecto en el bus es adecuado?	1	2	3	4	5
3. ¿Qué tan molesto estaría usted con un retraso en la llegada de su bus?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan molesto estaría si el bus se desviara de la ruta que usted tenía en mente ?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera usted que en horas pico, es servicio de transporte empeora?	1	2	3	4	5

**Tabla 3.**

*Dimensiones de Seguridad -Adaptación modelo SERVQUAL*

**Seguridad: Capacidad para transmitir confianza y credibilidad**

AFIRMACIONES	Escala				
1. ¿Qué tan seguro se siente al momento que el bus urbano de Tulcán arranca?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tan seguro se siente al momento que el bus urbano de Tulcán frena?	1	2	3	4	5
3. ¿Qué tan seguro se siente al momento que el bus va en camino?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera usted que las ventas ambulantes que suben al bus son seguras?	1	2	3	4	5
5. ¿Debería permitirse gente pidiendo dinero en el bus?	1	2	3	4	5

**Cómo citar este artículo:**

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

**Tabla 4.**  
*Dimensiones de Empatía -Adaptación modelo SERVQUAL*  
**Empatía: Capacidad de percibir, compartir o inferir en los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás.**

AFIRMACIONES	Escala
1. ¿El ruido y la música del autobús es la adecuada para usted?	1 2 3 4 5
2. ¿Considera que debería existir asientos para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas o personas que presentan alguna discapacidad?	1 2 3 4 5
3. ¿Le gustaría que el conductor anuncie por micrófonos las paradas?	1 2 3 4 5
4. ¿Considera que las tarifas cobradas por el servicio de transporte es la adecuada	1 2 3 4 5
5. ¿las aglomeraciones de personas en el bus le resultan incómodas?	1 2 3 4 5

**Tabla 5.**  
*Dimensiones de Elementos Tangibles -Adaptación modelo SERVQUAL*  
**Elementos Tangibles : Apariencia física e instalaciones.**

AFIRMACIONES	Escala
1. ¿la apariencia física de bus es de su agrado?	1 2 3 4 5
2. ¿los asientos del bus le resultan cómodos?	1 2 3 4 5
3. ¿Las puertas de acceso, pasamanos y tubos de sujeción le resultan cómodos?	1 2 3 4 5
4. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de tarjetas electrónicas como medio de pago para el servicio de bus?	1 2 3 4 5
5. ¿la señalética del bus le resulta útil para usted?	1 2 3 4 5

**Tabla 6.**  
*Preguntas de Satisfacción de servicio*  
**Preguntas de satisfacción.**

AFIRMACIONES	Escala
1. ¿Está usted satisfecho con el servicio de buses urbanos de la ciudad de Tulcán?	1 2 3 4 5
2. ¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de buses a un amigo o familiar?	1 2 3 4 5
3. ¿Considera usted que volverá a utilizar el servicio de buses urbanos en Tulcán?	1 2 3 4 5

Fuente: Autoría Propia

Para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V25, con pruebas como Análisis de Frecuencias (AF), Alpha de Cronbach, y Análisis Factorial (AF) para las pruebas de percepciones, la prueba piloto de la encuesta determinó que el Alfa de Cronbach se mantiene en 0.82 % con índices aceptables para investigaciones de carácter social la misma

**Cómo citar este artículo:**

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

prueba determinó las probabilidades de éxito y fracaso de seleccionar un individuo al azar y que este haya utilizado el servicio de buses urbanos de la ciudad de Tulcán

Se ejecutó un Análisis Exploratorio de Datos (ADE) mediante el software estadístico SPSS V25 , el cual confirmó la calidad de la data, no existieron valores perdidos o atípicos

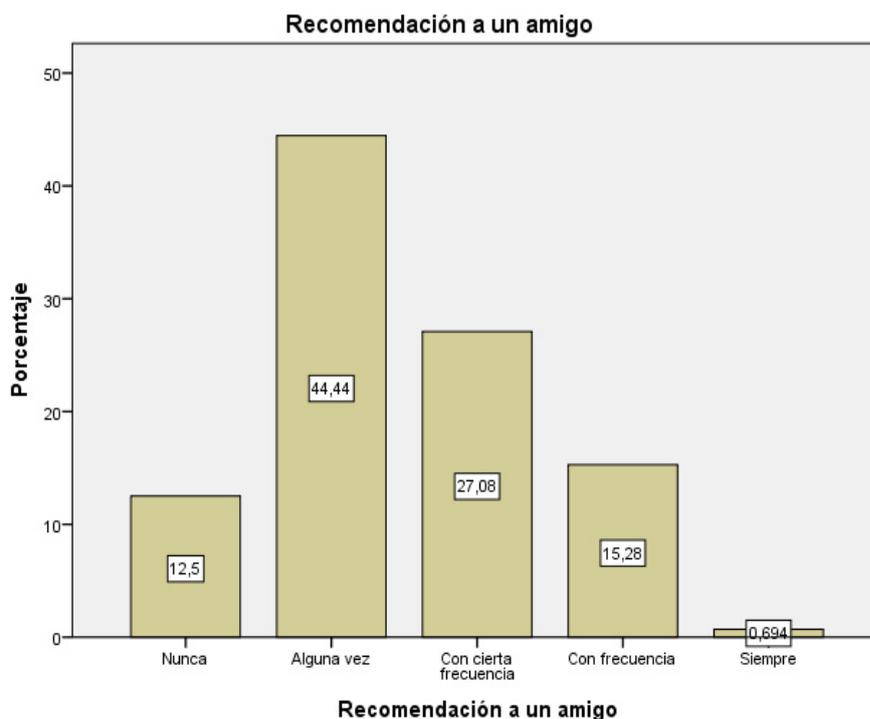
Respecto a la aplicación de cuestionario se elige un modelo aleatorio simple en el que se aplicó la encuesta a los usuarios directos del servicio en las paradas de bus establecidas a lo largo de la ciudad, para evitar sesgos en la investigación se asignó porcentajes equitativos a cada uno de los sectores norte y centro y sur para la aplicación de la encuesta

Finalmente se presenta la información en diferentes tablas que permiten discriminar la dimensión más relevante del servicio de transporte de buses urbanos en la ciudad de Tulcán.

## Resultados y discusión

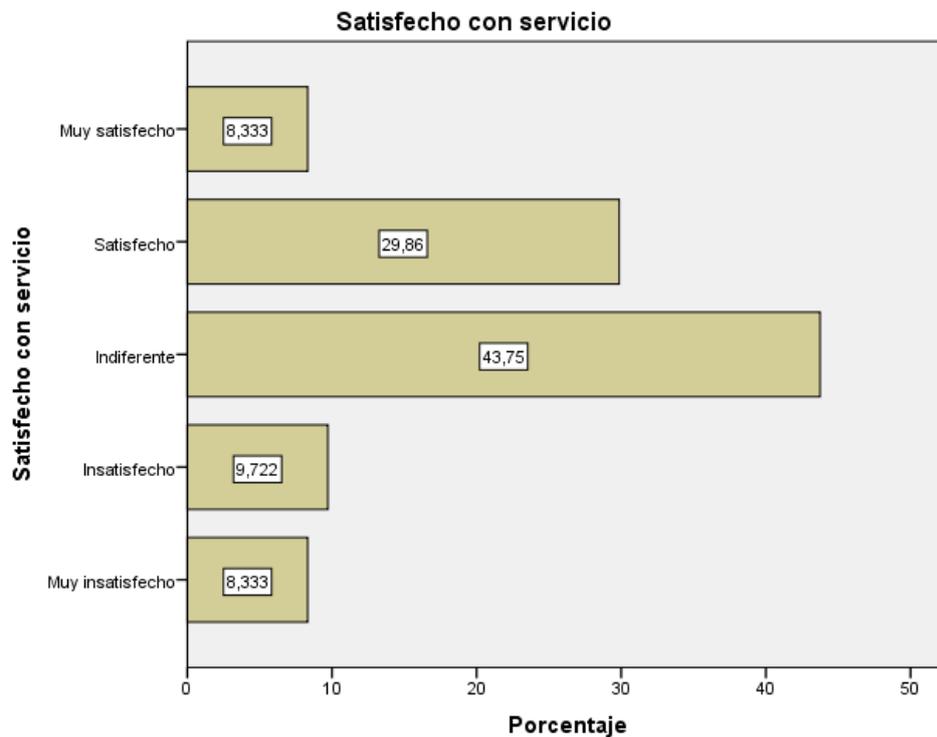
En la Figura 1 se muestra los índices de satisfacción desde la percepción del usuario del servicio y de recomendación del mismo, se determinó que casi el 30% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfechos con el servicio; un índice bajo considerando que algunos usuarios son cautivos del sistema sin posibilidad de cambiar a otro medio transporte, también manifestaron los usuarios que el servicio cumple con lo esencial, pero todavía puede mejorar.

También se distingue que menos de la mitad de los encuestados recomendaría alguna vez el servicio de transporte de buses a un amigo.



### Cómo citar este artículo:

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>



Figuras 1. Índice de satisfacción y recomendación del servicio

Luego de aplicada la encuesta y realizado el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) el cual según (Carvajal, Quinde, & Agudelo, 2023) se pueden reducir a factores nuevas variables; podemos considerar que una de las dimensiones más importantes que valoran los usuarios del servicio de transporte urbano de buses es la **seguridad**, el (AFE) así como el Análisis del Índice de la Calidad Percibida (AICP) destacan esta dimensión como una de las más importantes que debe de ser considerada para realizar mejoras en el servicio, esta dimensión contiene variables como:

- Velocidad de arranque en el bus.
- Velocidad de frenado lento.
- Velocidad constante de crucero.
- La presencia de vendedores ambulantes
- Mendicidad

Es importante también destacar que en la operacionalización de la variable seguridad no se aplicó una distinción de elementos de seguridad física o seguridad vial.

La siguiente tabla muestra las brechas más significativas en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL, estos datos son resultado de (AFE) discriminado por el sistema, con

**Cómo citar este artículo:**

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

respecto a la seguridad se establece una brecha de 1.23 (Tabla 2) la cual indica qué es la brecha más representativa entre las percepciones y expectativas que tienen los usuarios del servicio.

**Tabla 7**  
*Resumen de Brechas*

Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Fidelidad	3,37	3,11	0,26
Capacidad de Respuesta	3,72	2,97	0,75
Seguridad	3,74	2,51	1,23
Empatía	3,99	3,42	0,57
Elementos Tangibles	3,41	3,34	0,07

Las brechas presentadas por el modelo SERVQUAL de servicios permiten establecer la dimensión que los clientes discriminan como la más importante, para la investigación se estableció que la dimensión de Seguridad debe ser intervenida por parte del prestador

El estudio también revela el extremo opuesto es decir las dimensiones poco valoradas por el cliente, los Elementos Tangibles como infraestructura de las unidades, elementos físicos y señalética parecen no tener impacto importante sobre los clientes, se considera que debe existir desarrollo armónico en las dimensiones del servicio para garantiza la prestación adecuada y por ello la reutilización y recomendación.

## Conclusiones

La investigación nos conduce a determinar que las unidades de transporte de buses urbanos de la ciudad de Tulcán deben mejorar las condiciones de Seguridad, tomar en cuenta variables como:

- Velocidad de arranque en el bus.
- Velocidad de frenado lento.
- Velocidad constante de cruce.
- La presencia de vendedores ambulantes.
- Mendicidad.

Las variables antes mencionadas requieren un tratamiento especial sobre todo por parte del conductor de la unidad, a simple vista son elementos que pueden ser fácilmente alterados, mediante capacitaciones o cursos en los cuales se induzca el cambio de comportamiento por parte de los conductores de las diferentes unidades.

### Cómo citar este artículo:

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

Es necesario una planificación exhaustiva en el tiempo para cumplir con las primeras tres variables de velocidad de arranque, frenado y crucero; Respecto a la presencia de vendedores ambulantes y mendicidad. Se puede concluir que al realizar cambios en el sistema de acceso y salida de la unidad podría mejorar la variable de seguridad valorada por los usuarios del servicio.

La aplicación del modelo SERVQUAL de servicios permiten establecer que la dimensión que los clientes discriminan como la más importante es la dimensión de Seguridad.

Respecto a las demás variables podemos concluir que los Elementos Tangibles son poco valorados por los usuarios del servicio de transporte de buses urbanos de Tulcán el modelo SERVQUAL indica que la brecha de esta dimensión no es significativa y existe muy poca distorsión entre las expectativas y percepciones esta conclusión permitirá guiar a los prestadores del servicio y enfocarse en las variables que en realidad sean valoradas por los clientes, paradójicamente la dimensión de Elementos Tangibles como infraestructura de la unidades vehiculares representaría un gasto importante para los prestadores y acorde con el estudio este gasto no tendría incidencia sobre la satisfacción de los usuarios

Sería importante en próximos estudios el abordar los temas de seguridad física y vial, en las unidades de transporte, con la finalidad de salvaguardar la vida de los usuarios y del prestador del servicio.

## Recomendaciones

Se recomienda replicar la investigación en otras ciudades de país para comparar los resultados, se puede usar el mismo modelo de encuesta aplicado tanto a los usuarios del servicio como a los prestadores para determinar las brechas significativas y corroborar si las mismas variables son valoradas en diferentes localidades.

Con respecto a medición de calidad de servicio se recomienda usar el modelo Servicio Performance (SERVPERF) desarrollado por Cronin y Taylor (1992) como una alternativa al modelo SERVQUAL desarrollado en esta investigación, la comparación de los modelos provee a los investigadores una visión más amplia de un concepto abstracto que es la calidad del servicio, el mejoramiento continuo de los servicios públicos mejora la calidad de vida de los habitantes, mejora los ambientes y promueve un desarrollo armónico de la sociedad.

## Referencias

Baltonado, M. (1995). *Memorias de las luchas sandinistas*. Leon: Andaluz.

Carvajal, L., Quinde, F., & Agudelo, H. (2023). Características relevantes en el comportamiento empresarial. Aplicación en la transformación curricular en una universidad ecuatoriana. Sathiri. *Sathiri*, 34-48.

---

### Cómo citar este artículo:

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>

- CEPAL. (2021). *Informe Económico*. Quito: CEPAL.
- Coto, & López. (27 de Diciembre de 2007). Impacto de la nueva economía sobre el transporte. pág. 124.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Carchi. (15 de Diciembre de 2018). Gaceta. *El GAD Informa*, 12.
- Levitt, T. (2004). *Marketing Myopia*. Boston: Harvard Business Review.
- Mario, V. (12 de Diciembre de 2018). Las cinco quejas del servicio de transporte. *El Comercio*, pág. 15.
- Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34.
- Montecristi, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador. MONTecristi.
- Parasuraman, A., Valerie, Z., & Leonard, B. (s.f.). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Philip, K. (2004). *El Marketing de los servicios profesionales*. México: Grupo Planeta.

---

**Cómo citar este artículo:**

Taramuel Obando, H. D., Tapia Cevallos, J. R., & Mina Ortega, M. R. (Enero – junio de 2024). Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transportes de buses urbanos en la ciudad de Tulcán. *Sathiri* (19)1, 26-36. <https://doi.org/10.32645/13906925.1261>