

Bibliografía

[1] Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill

Del libro: «Fundamentos de Marketing», 13va. Edición, 2004, Págs. 333 y 334

[2]: Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas

Del libro: «El marketing de Servicios Profesionales», Editorial Paidós SAICF, 2004, Págs. 9 y 10

3. (Crosby, 1988).

4. (Imai, 1998, p. 10).

5. (Drucker, 1990, p. 41)

6. Kotler, Parasuraman, Zeithaml y Berry

P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice Hall;, 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984 citados en Duque y Chaparro, 2012, p. 164).

7. Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R.

parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192. (Cantú, 2011)

(2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por

Webiografía

<https://conceptodefinicion.de/empresa-de-servicios/>

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>

<http://comoservirconexcelencia.com/blog/la-influencia-del-precio-en-la-calidad-de-un-servicio/.html>

<https://www.cesarpiqueras.com/relacion-entre-calidad-y-precio/>