

## Bibliografía

1. aguirre, h. g. (2004). *calidad de atencion medica*. 3ra edicion.
2. Arellano, R. (2002). *Comportamiento del consumidor: enfoque america latina*. mexico.
3. avedis, d. (1996). *evaluando la calidad de la atencion medica*.
4. Brooks, R. F. (1995). *Internal Service quality. Internacional*.Bradford.
5. Castro, S., Niotti, & G & Quiñones, N. (2010). *Calidad en la atencion de la salud desde la auditoria medica*. Recuperado el 25 de agosto de 2013
6. Chirinos, C. &. (2012). *Validacion de encuestas Servqual*.
7. Collier, D. A., & James R. Evans. (2015). *Administracion de operaciones*. Mexico: 5ta edicion.
8. David A. Collier . (2015). *Administracion de operaciones*. En D. A. Collier, *Administracion de operaciones* (pág. 7). Mexico: 5ta edicion.
9. Donabedian, A. (1980). *Calidad de la atencion de los servicios de salud*.
10. Donabedian, A. (1980). *Naturaleza de calidad*.
11. Donabedian, A. (1980). *Calidad de la atencion de los servicios de salud*.
12. Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*.
13. Donabedian, A. (1995). *Continuidad y cambio en la busca de calidad: en calidad de atencion a la salud*. Mexico: VOL 2.
14. Donabedian, A. (s.f.). *Naturaleza de calidad*.
15. Donabedian, A. (s.f.). *The definition of quality and approaches tos its assement*.
16. encarta, l. e. (2002). *Enciclopedia encarta*.
17. Evans., J. R., & William M. Lindsay. (2008). *Administracion y control de la calidad*. Mexico: interamericana 7ma edicion.
18. Fedorof, P. (2007). *Servqual (ZeithmalParasunaman Berry)*. Recuperado el 06 de septiembre de 2013
19. Grogan, S., Conner, M., Willits, & Norman, P. (1995).
20. Johnson, Anderson, & Fornell. (1995).
21. Jr., W., & William W. (1973). *Desarrollo Latinoamericano*. Mèxico.
22. Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2012). *Direccion de Marketing*. Mexico: decimocuarta edicion.
23. Liljander, & Strandvik. (1995).

24. Marcos, E., & Rimesi J. (junio 2001). *"Nivel de insatisfaccion del usuario servicio asistencial" revista de posgrado catedra de medicina .*
25. O.M.S. (1985). *La calidad de la atencion medica/auditoria.* Recuperado el 02 de octubre del 2013
26. O.M.S.-, O.P.S. , Brown L., & Miller L. (s.f.). *Garantia de la calidad de salud en los paises en desarrollo.* wisconsie.
27. Ochoa, G., Inalef, & R & Valenzuela, A. (2012). *Percepcion de salud-enfermedad de usuarios indigenas urbanos adscritos al sistema publico de salud.* Recuperado el 10 de septiembre de 2013
28. Parasuraman, A., Zeithaml, & V & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*
29. S., B. (2008). *Organizacion Mundial de la Salud utilizacion de sericios sanitarios en poblacion infantil y adolescente europea.* europa.
30. salud, L. o. (2008). *la organizacion mundial de salud.*
31. Valerio, J. (2007). *La calidad de servicio en la clinica ortega desde la percepcion del usuario externo* (Tesis maestria, universidad peruana los andes, huancayo, peru ed.). peru, Huancayo. Recuperado el 28 de agosto de 2013
32. Zeithaml, Valarie, Parasuraman, Berry, & Leonard. (1992). *Calidad total en la gestion de servicios.* 1ra edicion.
33. ZHEITHAML, V., & BITMER M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integracion a la empresa.* Mexico: 2da edicion .