

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (Cuarta edición ed.). Colombia: Editorial Delfín Ltda.
- Fernández, R. (2019). Estrategias Integradoras para mejorar el servicio de transporte público en la provincia Cercado-Tarija.
- Figueroa J. Morales C. (2022). Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio del diplomado en teoría y práctica pedagógica universitaria versión 44 de la SEC de la UAJMS. Tesis Administración de Empresas UAJMS.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.
- UNADA (2020). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES ACADÉMICOS R.R. No. 39/2020.
- Urréa, H. R., Cotto, J. J. R., Sánchez, J. L. O., Díaz, G. E. G., & Saldarriaga, G. (2022). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ACVENISPROH Académico.

## WEBGRAFIA

- Alemán Castillo, R., & Romero, V. H. (2018). Percepción Ciudadana Sobre La Calidad Del Servicio Eléctrico En La Ciudad De Tarija. *CIEPLANE, IIEFA*.

<http://cieplane.uajms.edu.bo/3d-flip-book/calidad-del-servicio-electrico-en-la-ciudad-de-tarija/>

- Basantes, R. (2017). Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba–Ecuador. *Repositorio de Tesis-UNMSM, 122*.

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6132>

- Bustillos Ortuño, D. (2017). *Modelo para medir el grado de satisfacción de los titulados del Tecnológico Boliviano Alemán de la ciudad de Sucre* (Master's thesis, Sucre: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Central Sucre).

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/981>

- Bazalar, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Industrial data, 19 (1), 7-16*.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>

- Bedregal, P., Gertner, G., Johannsen, J., & Martínez, S. (2016). Centros infantiles en Bolivia: atención, infraestructura y calidad de servicios de desarrollo infantil.

<https://dds.cepal.org/redesoc/portal/publicaciones/ficha/?id=4489>

- Bejarano, F. E. C., Nina, J. E. R., Pacheco, L. G. C., Gámez, K. P. M., & Gonzales, A. R. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia Y Tecnología, 25(108), 23-29*.

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/427>

- Castillo Zamora, L. V. (2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima-2018.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31268>

- Clínica Kahlo. (2019). Qué es la percepción? *BLOG DE PSICOLOGÍA*.

<https://www.clinicakahlo.mx/blog/que-es-la-percepcion/>

- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

- De la Orden, A. (2009). Evaluación y calidad: análisis de un modelo. Estudios sobre educación, 17-36.

<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/9157/1/16%20Estudios%20Ea.pdf>

- Duque Oliva, E. J., Diosa Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. Suma de Negocios.

[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)

- ESTATUTO ORGÁNICO (2014), Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”, Tarija-Bolivia

<https://www.uajms.edu.bo/wp-content/uploads/2014/04/estatuto-uajms.pdf>

- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). Servucción, el Marketing de los servicios. Editorial McGraw Hill. España.

- Estela Torres, H. M. (2022). Estrategias de marketing para mejorar la calidad de servicio de la empresa JCY Ingenieros SAC, Chiclayo 2022.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103884>

- Facultad de Ciencias Económicas Y Financieras – Universidad Autónoma Juan Misael Saracho 2022.

<https://fcef.uajms.edu.bo/>

- Grijalba-Villanueva, R. M., Sandoval-Laguna, M. V., Sito-Justiniano, L. M., Zecenarro-Vilca, J. y Campos-Dávila, J. E. (2022). Percepción de los estudiantes universitaria sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *ConCiencia EPG*, 7(1), 150-158.

<https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.9>

- González-Guevara, Y., & Estévez-González, N. R. (2021). Procedimiento para evaluar la servucción en los servicios profesionales de consultoría económica. *Ciencias Holguín*, 27(3), 38-52.

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181568184004/181568184004.pdf>

- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2016). *Services marketing: concepts, strategies, & cases*. Cengage learning.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=H7caCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Hoffman+y+Bateson++modelo+servqual+2016&ots=6Ebzv0HsUH&sig=m171282qxBSOKb4WBejJfpOM\\_8Q#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=H7caCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Hoffman+y+Bateson++modelo+servqual+2016&ots=6Ebzv0HsUH&sig=m171282qxBSOKb4WBejJfpOM_8Q#v=onepage&q&f=false)

- Jorge E. Grau; Módulo 7: Entrevistas, encuestas y cuestionarios

<https://campus.fundec.org.ar/admin/archivos/MET%20+%207%20-%202016%20-%20Entrevistas,%20encuestas%20y%20cuestionarios.pdf>

- Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, «El marketing de Servicios Profesionales», de Editorial Paidós SAICF, 2004, Págs. 9 y 10

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html#:~:text=Kotler%2C%20Bloom%20y%20Hayes%2C%20definen,un%20producto%20f%C3%ADsico%20%5B5%5D>.

- Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl, «Marketing», Sexta Edición, de International Thomson Editores, 2002.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3X4JAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=lamb+charles+marketing+6&ots=h7LAv6n8tl&sig=yPi3QAwEwGtsVVMRnEX9aOXZ3A#v=onepage&q=lamb%20charles%20marketing%206&f=false>

- Loyaga Collave, M. G., & Rebaza Rodríguez, D. A. (2022). Compromiso organizacional y calidad de servicio de los colaboradores, empresa Miranda SAC, Trujillo, 2022.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108122>

- Mamani, R. C. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(4), 9-20.

<https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285/852>

- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.

<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&s>

- Mejías Acosta, Agustín; Valle Barra, Mauricio; Vega Robles, Arturo (2013) La calidad de los servicios Universitarios: Reflexiones a partir del estudio de casos en el Contexto Latinoamericano. *Industrial Data*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81632390003.pdf>

- Mendoza, S. H. y Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

- Morillo Moreno, Marysela Coromoto, Morillo Moreno, Milángela Del Carmen. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131, 2016 Universidad del Zulia.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>

- Quesada, Javier (2019) Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. Universidad y Empresa. Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187269734002>

- Plan Estratégico Facultativo 2020-2025, (2019) Facultad de Ciencias Economicas y Financieras. Tarija.

[https://fcef.uajms.edu.bo/wp-content/uploads/2020/10/pef\\_fcef20\\_22.pdf](https://fcef.uajms.edu.bo/wp-content/uploads/2020/10/pef_fcef20_22.pdf)

- Plan Estratégico Institucional 2019 – 2025, (2018) Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”, Tarija-Bolivia.

<https://fcef.uajms.edu.bo/pefcef/>

- Roxana, A. C., Pilar, B. M. R. (2022) CALIDAD DE SERVICIO DEL DIPLOMADO EN TEORÍA Y PRÁCTICA PEDAGÓGICA UNIVERSITARIA VERSIÓN 44 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CONTINUA (UAJMS).

<https://dicyt.uajms.edu.bo/revistas/index.php/investigacion-y-desarrollo/article/view/1466/1481>

- Servicio de desarrollo institucional (2021). ESTADISTICAS UNIVERSITARIAS 2017-2021. Tarija-Bolivia. Departamento de Planificación Universitaria.

[https://www.uajms.edu.bo/dpu/wp-content/uploads/sites/26/2022/11/ESTADISTI\\_2021.pdf](https://www.uajms.edu.bo/dpu/wp-content/uploads/sites/26/2022/11/ESTADISTI_2021.pdf)

- Thompson. (2006). Definición de Servicios. Promonegocios.net.

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html#:~:text=%22Los%20servicios%20son%20actividades%20identificables,transportarlos%20o%20almacenarlos%2C%20pero%20que>

- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>

- UNADA, Facultad de Ciencias Economicas y Financieras. Página Web:

<https://fcef.uajms.edu.bo/boletin-unada/>

- Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. (2023). Contenidos Virtuales DTIC, *Universidad Autónoma Juan Misael Saracho*.

<https://www.uajms.edu.bo/>

- UAJMS, 2023 ©, Contenidos Virtuales. Página Web:

<https://www.uajms.edu.bo/>

- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO ESCUELA PREPARATORIA NÚMERO CINCO Tema: Percepción Lic. Dulce Karina Alonso Serna Enero – Junio 2021

HYPERLINK

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19771/percepcion.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Es%20el%20proceso%20cognitivo%20que,captamos%20mediante%20los%20%C3%B3rganos%20sensoriales.>

- Vera, E. (2017). Modelo ServQual en la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario Caso: Escuela de Administración de Empresas UCSM, Arequipa 2017.

HYPERLINK

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/6513/99.0371.DR.pdf?sequence=1>

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/6513/99.0371.DR.pdf?sequence=1>