

# **BIBLIOGRAFÍA**

# Bibliografía

1. (2008). En N. Malhotra, *Investigación de mercados*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
2. Alfonsino, Y. (2022). *Servicio: qué es, características, clasificación y tipos*. Lima.
3. Apaza Velasquez, M. Z. (2018). (VELASQUEZ, 2018), "CALIDAD DE SERVICIO EN RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LOS COMENSALES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. (tesis de grado). Obtenido de <https://1library.co/document/y8gn8l2z-relacion-satisfaccion-comensales-universitario-universidad-nacional-arguedas-andahuaylas.html>
4. Arévalos. (2022). *Investigación exploratoria sobre la gestión de las categorías comerciales en las empresas*. Córdoba.
5. Arias. (2006). <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>
6. Basantes Avalos, R. A. (2017). Obtenido de 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:  
[file:///C:/Users/Usuario/OneDrive/Escritorio/Basantes\\_ar%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/OneDrive/Escritorio/Basantes_ar%20(1).pdf)
7. Basantes Avalos, R. A. (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 (tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6132>
8. Bastias, H. F. (2021). *Análisis del Entorno*.
9. Blanco. (s.f.). *La Venta Relacional*. Obtenido de La Venta Relacional:  
[https://books.google.com.bo/books?id=hqGqVVHOrK0C&pg=PA102&dq=definicion+de+atencion+al+cliente&hl=es&newbks=1&newbks\\_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjgJeBmbL\\_AhV1rpUCHSrgDscQ6AF6BAGHEAI](https://books.google.com.bo/books?id=hqGqVVHOrK0C&pg=PA102&dq=definicion+de+atencion+al+cliente&hl=es&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjgJeBmbL_AhV1rpUCHSrgDscQ6AF6BAGHEAI)
10. Bonilla, I. A. (2019). *Calidad en el Servicio del Cliente*. Buenos Aires.

11. Bustillos Ortuño, D. (2017). *MODELO PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DEL TECNOLÓGICO BOLIVIANO ALEMÁN DE LA CIUDAD DE SUCRE* . Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/981>
12. Cayuela, R. (2020). *Maketing de Servicios*. México.
13. Ceballos Bejarano, F. E., Rojas N., J. E., C. Pacacheco, L. G., Medina, K. P., & Velasco, A. R. (23 de 02 de 2021). *Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios*. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/427>
14. Cerna, E. S. (05 de abril de 2015). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>
15. Chaves, N. (2021). *Marketing de Servicios*. Guadalajara.
16. Choque Mamani, R. (2020). *Calidad educativa y satisfaccion del estudiante en la Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia*. Obtenido de <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285/852>
17. Conesa, E. (2023). *El Marketing y al influencia en los servicios*. Quito.
18. Díaz, C. S. (2019). *Calidad del servicio y Satisfacción del Cliente* . Venezuela.
19. Estela Torres, H. M. (2022). *Estrategias de marketing para mejorar la calidad de servicio de la empresa JCY Ingenieros SAC (tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103884>
20. Fernandez, R. (2019). *Estrategias Integradoras para mejorar el servicio de transporte publico en la provincia Cercado-Tarija*. Trija.
21. Figueroa Flores , J. J., & Morales Jaramillo, C. G. (2022). *Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio del diplomado en teoria y practica pedagogica universitaria version 44 de la SEC de la UAJMS. tESIS DE aDMINISTRACION DE eMPRESAS*. Tarija.
22. finanzas, M. d. (15 de 08 de 2012). [www.economiayfinanzas.com.bo](http://www.economiayfinanzas.com.bo). pág. <http://www.economiayfinanzas.gob.bo/>. Obtenido de <http://www.economiayfinanzas.gob.bo/>
23. Gob.Tarija. (2022). *Tarija.gob*. Obtenido de <https://www.tarija.gob.bo/gestion-transparente/presupuesto-poa>
24. Gómez, D. (2022). *SERQUAL: Guia Básica sobre el modelos de calidad de servicio*.

25. Gómez, R., & Benito, J. (2012). *Administración de empresas: Objetivos y decisiones*. McGraw Hill.
26. Gonzáles, M. E. (2020). *Estudios de Calidad con la herramienta SERQUAL*.
27. Grönroos. (s.f.). *Marketing Sectorial*. Obtenido de Marketing Setorial: [https://www.google.com.bo/books/edition/Marketing\\_sectorial/JNYK0o3r2h4C?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.bo/books/edition/Marketing_sectorial/JNYK0o3r2h4C?hl=es&gbpv=1)
28. Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de investigación*.
29. INE. (06 de marzo de 2021). *Instituto Nacional de Estadística de Bolivia*. Obtenido de [www.ine.gob.bo](http://www.ine.gob.bo): <https://www.ine.gob.bo/index.php/covid-19/efectos-covid-19-mercado-laboral-boliviano>
30. INE. (2023). *ine.gob*. Obtenido de [ine.gob](http://www.ine.gob.bo): [www.ine.gob.c](http://www.ine.gob.bo)
31. Kotler. (1997). <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
32. López, P. L. (2022). Población, Muestra y Muestro. *Población, Muestra y Muestro*, 50-53.
33. Maella, P. (2021). *Gestión Estratégica*.
34. Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. ECOE Ediciones.
35. Matsumoto Nishizawa, R. (10 de 2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
36. Montoya. (2013). <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
37. Muguiru, A. (2023). *La investigación descriptiva en las empresas*. Perú.
38. Murillo. (2008). [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/romero\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/romero_s_g/capitulo2.pdf). Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/romero\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/romero_s_g/capitulo2.pdf): [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/romero\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/romero_s_g/capitulo2.pdf)
39. Ortega, C. (2022). *Percepción del cliente*.

40. Ortiz, J. L. (6 de Diciembre de 2022). <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>.  
Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
41. Padilla Dominguez, P. (06 de 2020). *Estudio de la calidad del servicio en cafeterías universitarias aplicando la herramienta SERVQUAL. (Trabajo Fin de Grado Inédito)*.  
Obtenido de <https://hdl.handle.net/11441/103644>
42. Parasurama, Z. y. (1985). <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>:  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
43. Pulido, H. G. (2020). *Calidad en el servicio al Cliente: Estudio de Caso*. Cuenca.
44. Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.
45. Rosso, R. (2019). Analisis PEST del sector dental. *Mercado dental*, 1-5.
46. Sampieri, H. (s.f.). <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,los%20datos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n>.
47. Sánchez, A. G. (2021). *Investigación de la Calidad*.
48. Selltiz, C. (2008). <https://tesisplus.com/investigacion-exploratoria/investigacion-exploratoria-segun-autores/>.
49. Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa.
50. Tamayo, T. y. (1998). <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,los%20datos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n>.
51. Thompson. (s.f.). *Satisfaccion del cliente*. Obtenido de Satisfaccion del cliente: <https://www.procase.cl/demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
52. UAJMS. (2022). [https://elpais.bo/tarija/20220218\\_la-uajms-admitio-2-950-nuevos-estudiantes-para-la-gestion-2022.html](https://elpais.bo/tarija/20220218_la-uajms-admitio-2-950-nuevos-estudiantes-para-la-gestion-2022.html).
53. Valencia Cerna, E. S. (2015). *Aplicacion del Modelo SERVQUAL para la medicion de la calidad del servicio de mantenim iento y limpieza de establecimiento educativos en la empresa SYRY (tesis de grado)*. Guayaquil.
54. Vasquez, G. (2021). *Marketing como sistema empresarial*. Santa Cruz de la Sierra.

55. Vidaurre, R. (2023). Evaluación del nivel de calidad de servicio brindada en el área de neonatología a través del método SERVQUAL. *Evaluación del nivel de calidad de servicio brindada en el área de neonatología a través del método SERVQUAL.*

