

BIBLIOGRAFÍA

1. Avendaño Osinaga R.; Metodología de la investigación, Ed. Educación y cultura, Bolivia 2013.
2. Camisón C., Cruz S., Gonzáles T.; Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Ed. Pearson Educación, Madrid 2006.
3. Cantú H.; Desarrollo de una cultura de calidad, Ed. McGrawHill, México 2011.
4. Chiavenato I.; Introducción a la teoría general de la administración, Ed. McGrawHill, México 2006.
5. Cobra M.; Marketing de servicios, Ed. McGrawHill, Colombia 2001.
6. Grönroos C.; Marketing y gestión de servicios, Ed. Díaz de Santos, Madrid (España) 1994.
7. Gutiérrez Pulido H.; Calidad Total y Productividad, Ed. McGrawHill, México 2010.
8. Hernández Sampiere R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P.; Metodología de la investigación, Ed. McGrawHill, México 2014.
9. Jimenez W.; Introducción al estudio de la teoría administrativa, Ed. Fondo de cultura económica, México 1990.
10. Lovelock C., Wirtz J.; Marketing de servicios, Ed. Pearson Educación, México 2015.
11. Kotler P., Armstrong G.; Fundamentos de marketing, Ed. Pearson Educación, México 2017.
12. Kotler P., Keller K.; Dirección de marketing, Ed. Pearson Educación, México 2012.
13. Malhotra N.; Investigación de mercados, Ed. Pearson Educación, México 2008.
14. Zeithaml V., Bitner M., Gremler D.; Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa, Ed. McGrawHill, México 2002.
15. Zeithaml V., Parasuraman A., Berry L.; Calidad total en la gestión de servicios, Ed. Díaz de Santos, Madrid (España) 1993.

WEBGRAFÍA

1. Alteco consultores (2020), Planes de mejora, de <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
2. Cronin Joseph, Taylor Steven; SERVPERF Versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality (1994), de https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality
3. Diccionario en línea de la American Marketing Association (2020), de www.marketingpower.com/mg-dictionary.php
4. Ellis J., Terraza H., Faure M., Deregibus B., Ramírez I., Schwint A. y Moscoso G. (Revista del Banco Interamericano de Desarrollo BID) (Julio 2016); “Voces emergentes, percepciones sobre la calidad de vida urbana en América Latina y el Caribe”, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Voces-emergentes-Percepciones-sobre-la-calidad-de-vida-urbana-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
5. Equipo El Periódico (16 de diciembre de 2019). Transporte Público, de <https://www.elperiodico-digital.com/2019/12/16/transporte-publico-nos-falta-mucho/>
6. Glosario de Calidad, ASQ (2020), de <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>
7. Pérez L. (14 de octubre de 2019). Alcaldía reorganizara rutas de micros y trufis en Tarija, de <https://www1.elpais.bo/alcaldia-reorganizara-rutas-de-micros-y-trufis-en-tarija-para-evitar-avasallamientos/>
8. Zegada A. (14 de febrero de 2018). El transporte urbano, de <https://www.elpaionline.com/index.php/sociales-2/item/281902-en-el-transporte-urbano-rige-la-competencia-salvaje-del-libre-mercado>