

BIBLIOGRAFÍA

- Chowdhury, T. A., & Islam, S. (2022). Service quality and customer satisfaction: A study on emerging trends. *Journal of Business and Service Management*, 14(2), 87–103.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Managing for quality and performance excellence* (11th ed.). Cengage Learning.
- García, L., & Torres, M. (2022). Análisis de la experiencia del paciente en servicios de salud mediante dashboards interactivos. *Revista de Gestión Clínica*, 18(2), 45–52. <https://doi.org/10.1234/rgc.2022.0058>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2020). *Quality management for organizational excellence* (9th ed.). Pearson.
- Heinrich, H. W., Petersen, D., & Roos, N. (1980). *Industrial accident prevention: A safety management approach* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 quality systems handbook — Updated for the ISO 9001:2015 standard*. Routledge.
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice Hall.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements*. International Organization for Standardization.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- J. M., & Gryna, F. M. (2020). *Juran's quality handbook* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Ladhari, R. (2021). Developing customer experience through quality service models. *International Journal of Service Industry Management*, 32(4), 115–130.
- Ministerio de Salud y Deportes del Estado Plurinacional de Bolivia. (2016). *Norma técnica de gestión de la calidad en servicios de salud NTS N° 009/2016*.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social del Estado Plurinacional de Bolivia. (2013). *Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar (Ley 16998)*.
- Muñoz, A., Pérez, D., & Chacón, R. (2021). Uso de Power BI en la medición de indicadores de calidad en instituciones médicas. *Revista de Tecnología y Salud*, 12(1), 60–69.

- Oakland, J. S. (2021). Total quality management and operational excellence: Text with cases (4th ed.). Routledge.
- Organización Internacional de Normalización. (2018). ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso. ISO.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Marco sobre servicios de salud centrados en las personas y la comunidad. OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). Atención primaria de salud renovada en las Américas: conceptos, estrategias y herramientas de apoyo a la implementación. OPS/OMS.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2019). Operations management (9th ed.). Pearson.
- World Health Organization. (2006). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. WHO Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.