

Bibliografía

- BAIN & COMPANY. (9 de 2025). www.bain.com. Obtenido de <https://www.bain.com/es-es/about/what-we-do/>
- Banco Central de Bolivia. (20 de 9 de 2025). BCB. Obtenido de <https://www.bcb.gob.bo/?q=ESCALA%20SALARIAL>
- Barrios, M. y. (2018). Fiabilidad.
- Barsalou, M. (2023). Ilustrando el Modelo Kano con un estudio de caso. TEM Journal, 614-622.
- Braun, V. &. (2021). Análisis temático: una guía práctica. Psicología, 1-2.
- Cardenas, S. (1 de 1 de 2021). repositorio.unicordoba.edu.co. Obtenido de repositorio.unicordoba.edu.co: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/bd0df857-26b0-42f0-8beb-760f76bee5f4/content>
- Carolina Giraldo Ramirez, J. C. (2020). Repositorio Universidad Tecnologica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/d68a7fa4-64b2-42df-a6b8-c188131cd613/content>
- Carrasco, S. (2008). Metodologia de la investigacion cientifica. Lima, Peru: Editorial San Marcos de Anibal Jesus Paredes Galvan.
- Cerdá, M. P. (2020). Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. En M. P. Cerdá, INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.
- Conde, J. S. (2023). Desarrollo de un Modelo de Satisfaccion del Cliente Basado en Herramientas de Diseño de Producto y Marketing Emocional. Bogotá.
- Everitt, B. S. (2021). Diccionario de estadistica. Sevilla: Ariel Practicum.
- Farias, J. (2010). La calidad. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/81208414/Lacalidad-es-herramienta-basica-para-una->

propiedad-inherente-de-cualquier-cosaque-permite-que-esta-sea-comparada-con-cualquier-otra-de-su-misma-espe#scribd

Fernández, C. y. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.

FIGUEROA, S. P. (2021). RepositorioUChile. Obtenido de [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/180310/Prediccion-de-fuga-de-clientes-mediante-el-redise%
c3%bl o-del-proceso-de-atencion-en-seguros-masivos-en-una-compa%
c3%bl ia-aseguradora.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/180310/Prediccion-de-fuga-de-clientes-mediante-el-redise%c3%bl o-del-proceso-de-atencion-en-seguros-masivos-en-una-compa%c3%bl ia-aseguradora.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fondo Nacional de Inversion Productiva y social. (20 de 9 de 2025). FPS. Obtenido de <https://www.fps.gob.bo/escala-salarial/>

Gante, Á. G., González, W. E., Ortega, J. B., Castillo, J. E., & Fernández, A. S. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un. Revista de la Alta Tecnología y Sociedad, 1-3.

Gomez, P. P. (2022). uvadoc.uva.es. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/57339/TFG-G5835.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, J. y. (2017). Repositorio Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <https://redi.cedia.edu.ec/document/450604>

IBNORCA.ORG. (2024). Instituto Boliviano de Normalización y Calidad. Obtenido de <https://www.ibnorca.org/tienda/catalogo/detalle-norma/nb-33013:2023-nid=3867-3#>

Iglesias, S. F. (2024). Repositorio UCB. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/844035676/metodos-inv-cuantitativo-docx>

infobae. (8 de 2025). infobae.com. Obtenido de infobae:
<https://www.infobae.com/america/agencias/2025/01/04/bolivia-registra-una-inflacion-acumulada-del-997-para-2024-la-mas-alta-desde-2008/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA. (8 de 2025). INE.COM. Obtenido de
<https://cpv2024.ine.gob.bo/index.php/resultados/resultados-demografia-demografia/resultados-demografia-poblacion/>

International Organization for Standardization. (2021). ISO.ORG. Obtenido de
<https://www.iso.org/standard/71582.html>

ISO.ORG. (1 de 2025). Obtenido de
<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html#:~:text=Esta%20publicaci%C3%B3n%20se%20revis%C3%B3%20y,Esta%20norma%20tiene%201%20modificaciones.>

Jie-Won Guak, J.-E. O. (2022). Un estudio sobre los factores que afectan la satisfacción del cliente con el servicio de alimentación institucional durante la COVID-19. *Foods*, 2-19.

JULLIAN, C. S. (2015). UCHILE.CL. Obtenido de
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135070/Metodologia-para-estimar-el-impacto-que%20generan-las%20llamadas%20realizadas....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kaiser, H. F. (1974). Analysis of factorial simplicity. *Psychometrika*, 31–36.

KANO, N. (2021). Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of The Japanese Society for Quality Control*, 147-156.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACION.

Mavrou, I. (2015). *Análisis Factorial Exploratorio, Cuestiones Conceptuales y Metodológicas*. Nebrija , 19.

- Medrano, E. R. (2010). Analisis Factorial Exploratorio: Bases conceptuales y metodologicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 58-66.
- Mérida, R. S. (2015). Diseño y validación de cuestionarios. *Revista de Investigación Educativa*, 33(1), 149–162.
- Montero Rojas, E. (2013). Referentes conceptuales y metodológicos sobre Validez de Instrumentos de medicion. *Actualidades en Psicología*, 113-128.
- OSCAR, I. R. (2019). apps.utel.edu.mx. Obtenido de https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24174w/S8_desarrollo_aplicacion_gestion.pdf
- Pascual, D. F. (2012). PRÁCTICAS DEL ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO (AFE) EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE CONDUCTA DEL CONSUMIDORY MARKETING. *Suma Psicologica*.
- Rasmussen, H. M. (2022). Revisión de la literatura sobre el modelo de Kano y diferentes enfoques para el refinamiento de la metodología. Department of Technology and Innovation.
- Reichheld, F. F. (2022). The One Number You. *Harvard Business Review*, 1.
- Rob Markey, F. R. (3 de 2012). BAIN AND COMPANY. Obtenido de <https://www.bain.com/insights/the-economics-of-loyalty/>
- Robles, B. (2013). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. Cuicuilco.
- Romulo, A. (2024). Utilización del modelo Kano y del despliegue de la función de calidad para identificar los atributos clave para el desarrollo de bebidas funcionales de sorgo. *Earth and Environmental Science*.
- sea.gob.bo. (s.f.). Normativa General del Medio Ambiente Ley N° 1333. Obtenido de Normativa General del Medio Ambiente Ley N° 1333.

- Stanat, R. (6 de 2025). www.sisinternational.com. Obtenido de SIS INTERNATIONAL RESEARCH AND STRATEGY: <https://www.sisinternational.com/es/soluciones/investigacion-de-mercado-de-grupo-focal/como-realizar-un-grupo-focal/>
- standards.itech. (7 de 2018). (standards.itech.ai. Obtenido de <https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>
- Swissinfo. (04 de 01 de 2025). SWI. Obtenido de <https://www.swissinfo.ch/spa/bolivia-registra-una-inflaci%C3%B3n-acumulada-de-9%2C97-%25-para-2024%2C-la-m%C3%A1s-alta-desde-2008/88675488>
- Tabachnick, B. y. (2018). *Uso de estadísticas multivariantes*. New York: Harper & Row.
- Tiffany, L. P. (20 de 2 de 2025). Microsoft. Obtenido de <https://www.microsoft.com/en-us/research/wp-content/uploads/2022/01/KANO-Best-Practices.pdf>
- Torres, L. F. (2021). ANÁLISIS DEL COMPROMISO Y LA SATISFACCIÓN INTERNO DE LA UCB TARIJA. *Investigacion y Negocios*, 77-87.
- ttecdigital. (15 de 3 de 2023). Larry Mead. Obtenido de <https://www.ttecdigital.com/articles/how-cx-leaders-win-customer-retention-cxt>
- Universitat Oberta de Catalunya. (1 de 11 de 2024). design-toolkit. Obtenido de <https://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/modelo-kano/>
- Varela-Ruiz., A. H.-S. (2013). La técnica de grupos focales. *ELSEVIER, Investigación en Educación Médica*, 55-60.
- Viciano, A. (2011). *Atributos de productos y servicios*. . Obtenido de http://www.emprendedorxxi.coop/html/creacion/crea_pempresa_art8.asp
- ZEITHAML, B. y. (2021). *Marketing de Servicios*. Londres: McGrawHill.