

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

- 1) Caballero, 2023. La importancia del marketing de servicios y la calidad de atención al cliente. Revista Colegiada de Ciencia, 5(1), 107-118. Google Académico.
- 2) Cayetano y Soto, 2024. Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Dimensiones, beneficios, ventajas y desventajas del modelo Servqual. Google académico. Obtenido: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7932>.
- 3) Chura, 2014. La planificación del transporte público urbano en la ciudad de La Paz. Google Académico.
[https://es.scribd.com/document/515855222/TESIS-CHOFERES - LA-PAZ](https://es.scribd.com/document/515855222/TESIS-CHOFERES-LA-PAZ)
- 4) Cruz, 2023. Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022. Google Académico. Realizado en Lima – Perú del 2023. Obtenido:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110074/Ricalde_CTGSD.pdf?sequence=1.
- 5) Damián, 2023. Relación de marketing de servicios y la atención al cliente de la Empresa Home TV SAC Distrito de Chongoyape, 2022. Google Académico.
- 6) Del Rio, Olga (2011), El proceso de investigación: etapas y planificación de la investigación, en Vilches, L. (coord.) La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en la era digital, Barcelona, Ed. Gedisa, pp. 67-69. Para la estructura del trabajo.
Obtenido: https://aula.uajms.edu.bo/pluginfile.php/216198/mod_resource/content/1/El_proceso_de_investigacion-etapas_y_planificacion%20%281%29.pdf.
- 7) Distancia et al. 2024. La inseguridad. Ética y problemas emergentes: una perspectiva del trabajador social., 74. Google académico.
Obtenido: [https://www.researchgate.net/profile/Ma-Soledad-Castellanos](https://www.researchgate.net/profile/Ma-Soledad-Castellanos/publication/382911495_Etica_y_problemas_emergentes_una_perspectiva_del_trabajador_social_Analisis_global_e_individual_al_ano_2024/links/66b26c0e299c327096b59549/Etica-y-problemas-emergentes-una-perspectiva-del-trabajador-social-Analisis-global-e-individual-al-ano-2024.pdf#page=75).
- 8) Villarruel/publication/382911495_Etica_y_problemas_emergentes_una_perspectiva_del_trabajador_social_Analisis_global_e_individual_al_ano_2024/links/66b26c0e299c327096b59549/Etica-y-problemas-emergentes-una-perspectiva-del-trabajador-social-Analisis-global-e-individual-al-ano-2024.pdf#page=75.
- 9) Espionzo, 2024. Análisis de volumen y capacidad del transporte público y su incidencia en el régimen tarifario aplicado al tramo Terminal Antigua – Terminal Nueva. Biblioteca Virtual de la Universidad Juan Misael Saracho. Publicado UAJMS, 2017, 225 p. Obtenido:
https://biblioteca.uajms.edu.bo/biblioteca/opac_css/index.php?lvl=more_results
- 10) Gasca Arango, M. G., Romero Salazar, C. M., & Castro Peña, D. H. (2025). Google Académico. Diseño del plan operativo para la expansión y diversificación de portafolio de SICMAFARMA. Obtenido:
<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/48f3e14197-4fac-9e6f-8fd730533e8a/content>.
- 11) Gómez, 2023. Modelo SERVQUAL y Elementos Tangibles. Blog de HubSpot. Publicado el 15 de junio del 2021. Obtenido:
<https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>.

- 12) Gonzalez.et.al, 2023. Percepción de la inseguridad de los estudiantes de la FACSO del turno noche durante el primer semestre del año 2023. Google Académico. Realizado en el 2023. Obtenido: https://facso.una.py/wp-content/uploads/2023/09/5-JJII-AUGM_Gonzalez_Araceli2023.pdf.
- 13) Gutiérrez, 2023. Medios de Transporte que utilizan los alumnos para llegar al Centro Universitario de la Ciénega. Documento pdf (SCRIBD). Publicado el 23 de marzo del 2023. Obtenido: <https://es.scribd.com/document/633273812/Los-medios-de-transporte-y-los-estudiantes-universitarios>.
- 14) Hernández, 2014. Título del libro: Metodología de la Investigación. 6 ° Edición. Capítulo 6: Formulación de hipótesis. Página 104 – 107. Hipótesis, Variables y Tipos de Hipótesis.
- 15) Hoffman y Bateson, 2012. Título del libro: Marketing de servicio: Conceptos, Estrategias y Casos; 4° Edición.
- 16) Ledesma Moreno, A., & Leon Sanginez, E. F. (2025). Google Académico. Estrategia de propuesta de valor en la fidelización de clientes de una mype del sector servicios– Trujillo, 2023. Obtenido: <https://hdl.handle.net/11537/42578>.
- 17) Llauce et.al, 2024. Pruebas de Hipótesis Chi-Cuadrado. Google Académico. Obtenido: <https://repositorio.unj.edu.pe/handle/UNJ/797>.
- 18) Lozano y Paricahua, 2022. Calidad de servicio basado en el modelo Servqual y comportamiento del consumidor de la financiera Crediscotia de Villa El Salvador. Google Académico tesis en pdf. Publicado el 11 de julio del 2022. Obtenido: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1955>.
- 19) Maehara Airi.et.al,2024. Modos de Transporte y su Influencia en los Estudiantes de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción. Publicado en julio del 2024.Google Académico. Obtenido: <https://www.researchgate.net/publication/382421984>.
- 20) Malhotra, 2020. Título del libro: Investigación de Mercados. 6° Edición. Capítulo 6: Diseño de la investigación descriptiva: encuesta y observación. Página 164.
- 21) Meza, 2022. Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost. Editores Universidad San Ignacio de Loyola. Realizado en Lima – Perú del 2022. Trabajo de tesis en pdf. Obtenido: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/b2fa07e6-bcfd-47d0-b07a-86c23350e862>.
- 22) Napa y Chacon, 2024. Influencia de la inseguridad ciudadana en la movilidad de estudiantes universitarios de Lima y Callao: La PUCP como caso de estudio. Google Académico. Realizado en abril del 2024. Obtenido: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/27649>.
- 23) Navarrete et.al, 2023. Evaluación de la calidad del servicio de transporte público mediante El modelo SERVQUAL en el municipio de Toluca de Lerdo, Estado de México. Google Académico tesis en pdf. Publicado el 28 de junio del 2023. Obtenido: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/140246>.
- 24) Oblitas, 2019. Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. Google Académico tesis en pdf. Realizado el 20 de mayo del 2019 en Sucre – Bolivia. <https://revistas.usfx.bo/investigacionynegocios/index.php/revista/article/view/73/90>.

- 25) Pérez,et al. (2021). Aplicación del coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson en una escala para la revisión y prevención de los efectos de las rutinas: Impacto de la pandemia derivada del covid-19. Boletín Científico de la escuela superior Atotonilco de Tula, 8(15), 51-55. Google Académico. Obtenido: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/6693/9450>.
- 26) Rivas, 2024. Percepciones en los docentes universitarios que utilizan la metodología del aprendizaje-servicio en la formación inicial del profesorado en educación física (Doctoral dissertation, Universidad de Granada). Google Académico. Obtenido: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/90442>.
- 27) Serarol, 2019. Inseguridad: factor vulnerable en estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias y Humanidades (Escuela de CC-SS-UES, 2016). Google Académico. Trabajo de guía para el cuestionario en pdf. Realizado en septiembre del 2018. Obtenido: <https://core.ac.uk/download/pdf/237136381.pdf>.
- 28) Tschohl, 2018. Calidad de servicio basado en el modelo servqual y comportamiento del consumidor de la financiera crediscotia de villa el salvador –2020. Google Académico. Realizado en Lima – Perú en marzo del 2022. Las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Obtenido: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1955>.
- 29) Vargas y Aldana, 2018. Calidad de servicio basado en el modelo servqual y comportamiento del consumidor de la financiera crediscotia de villa el salvador – 2020. Google Académico. Realizado en Lima – Perú en marzo del 2022. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Obtenido: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1955>.
- 30) Vega,et.al, 2017. Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá. Google Académico. Realizado el 15 de mayo del 2017. Publicado por la revista Espacios. Obtenido: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n43/17384303.html>.
- 31) Video de la prueba Chi Cuadrada y Prueba de V Cramer. Publicado en el 2021. Obtenido: https://www.youtube.com/watch?v=eo_YbULtWdQ&t=632s.