

## BIBLIOGRAFÍA

- 1****ALET, JOSEP**Marketing Relacional: Cómo Obtener Clientes Leales y Rentables, Ediciones Gestión 2000 SA, Barcelona, España, 2000.
- 2****COCHRAN, WILLIAN G.**Técnicas de Muestreo; CECSA, México, 1980 (Décima primera reimpresión 1995).
- 3****ESTEBAN, A.; MILLAN, A. Y MARTIN-CONSUEGRA**“Análisis de la Satisfacción en los Servicios de los Supermercados Desde la Perspectiva de los Consumidores y Detallistas”, XIV Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing, Granada-España, 2002.
- 4****HAYES, BOB E.**Cómo Medir la Satisfacción del Cliente: Desarrollo y Utilización de Cuestionarios; Gestión 2000 S. A., 2ª Edic., Barcelona – España, 1999.
- 5****HILL, NIGEL Y ALEXANDER, JIM**Manual de Satisfacción del Cliente y Evaluación de la Fidelidad, AENOR, Madrid – España, 2001.
- 6****KOTLER, PHILIP**Dirección de Mercadotecnia, Prentice-Hall, México, 1996.
- 7****LAMBIN, JEAN JACQUES**Marketing Estratégico, McGraw-Hill/Interamericana de España S. A., 3º Ed, Madrid – España, 1995.
- 8****LARREA, PEDRO**Calidad de Servicios: Del Marketing a la Estrategia, Díaz de Santos, Madrid, 1991.

- 9 **LOAIZA TORREZ JOSÉ** Técnicas de Muestreo Estadístico: Diseño y Aplicaciones a la Investigación en Ciencias Empresariales; 1º Edición, Editorial Cursiva, 2010.
- 10 **MARTINEZ-TUR, PEIRÓ, J. Y RAMOS, J.** V.; Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, Editorial Síntesis, Madrid – España, 2001.
- 11 **SANTESMASES MIGUEL** M., DYANE Versión 2: Diseño y Análisis de Encuestas en Investigación Social y de Mercados. Ediciones Pirámide, Madrid - España, 2001.
- 12 **SANTESMASES MIGUEL** M., Marketing: Conceptos y Estrategias; Ediciones Pirámide, Madrid-España, 4ª Edición, 2001.
- 13 **VAYRA, TERRY G.** Cómo Medir la Satisfacción del Cliente Según la ISO 9001:2000. FC Editorial, Madrid - España, 2002.

#### **Páginas Web visitados**

- 14 <http://hidrocarburosbol.blogspot.com> La interconexión de Tarija al Sistema Interconectado Nacional de, 12 de abril de 2011.
- 15 <http://www.gestiopolis.com> El outsourcing o tercerización,
- 16 <http://www.setartarija.com> SETAR, Memoria 2008 - 2009 de diciembre de 2010.
- 17 [www.ae.gob.bo](http://www.ae.gob.bo) Anuario Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) 2010, de 13 de

julio de 2011.

- 18 [www.ae.gob.bo](http://www.ae.gob.bo) Resolución AE N° 628/2010, Anexo I: Proyección de la demanda para SETAR, numero de consumidores, energía y potencia para el periodo 2011 – 2014, La Paz 24 de diciembre de 2010.
- 19 [www.ae.gob.bo](http://www.ae.gob.bo) Resolución AE N° 630/2010, Anexo II: Estructura tarifaria base para SETAR y sus sistemas (a precios de diciembre de 2009 con impuestos), La Paz 24 de diciembre de 2010
- 20 [www.ae.gob.bo](http://www.ae.gob.bo) Resolución AE N° 631/2010, Anexo I: Cargos por conexión y reconexión para SETAR (aplicado para los sistemas Central, Bermejo, Entre Ríos, Yacuiba y Villamontes), La Paz 24 de diciembre de 2010
- 21 [www.amchambolivia.com](http://www.amchambolivia.com) Cámara Americana de Comercio de Bolivia, AMCHAM BOLIVIA, El Sector Eléctrico en Bolivia: Situación Actual y Propuestas Viables, 2008

#### Principales Normas Legales:

- 22 **BOLIVIA** Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, de Electricidad.
- 23 **BOLIVIA** Decreto Supremo N° 26302 del 1° de septiembre de 2001. Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad.
- 24 **BOLIVIA** Decreto Supremo N° 26607 de 20 de abril de 2002. Reglamento de calidad de Distribución.