

obstante la dimensión de elementos tangibles, pese a tener una brecha negativa es la que generó mayor percepción, mientras que la dimensión de capacidad de respuesta generó baja percepción por su promedio.

4. Al concluir el estudio, se pudo determinar la situación actual de la Institución respecto a la calidad del servicio, la misma demostró que los clientes están insatisfechos con el servicio recibido, se logró conocer las percepciones de los clientes.

Recomendaciones

1. Se debe realizar mediciones de la calidad de servicio continuamente, con miras a determinar las necesidades de los clientes.
2. La Institución debe enfocarse en mejorar las percepciones en todas sus dimensiones, ya que las mismas generaron brechas negativas.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Berry, J. (1989). *Calidad de servicio*. Madrid. Díaz de Santos.
- [2] Burkhalter, B.B. (1996). How Can Institutions of Higher Education Achieve Quality Within the New Economy?, *Total Quality Management*, 7(4), 153-160.
- [3] Crosby, P. (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. Nueva York: McGraw-Hill.
- [4] Deming, W. (1990). *Calidad, productividad y competitividad*, España: Díaz de Santos.
- [5] Duque, J. (2005). Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. *Innovar*.
- [6] Juran, J. (1996). *La calidad y el diseño*. Madrid. Díaz de Santos.
- [7] Kotler, P. (1989). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- [8] Parasuraman, A; Zeithaml, V. A; Berry, L.L. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- [9] Wellington, P. (1997). *Como brindar un servicio integral de atención al cliente*. Kaizen. Madrid. McGraw- Hill.
- [10] Wigodski, J. (2003). *What is SERVQUAL?* [http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763\(07/11/2016\)](http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763(07/11/2016))
- [11] Zeithaml, V. A. (2002). *Calidad de servicio. Marketing de servicios*. Mexico: McGraw-Hill.