

BIBLIOGRAFIA

1. Bernal, C.A. (2006) Metodología de la investigación. Para administración, economía, y ciencias sociales. (2da Edición) México: PEARSON.
2. Renata Rodríguez, (2014). Uso de normas apa en citas y referencias bibliográficas.
3. Roberto Hernández Sampieri, (1991). Metodología de la investigación.
4. Naresh k. Malhotra (2008). Investigación de mercados. (5ta edición)
5. Fernández, M. D. (2014). Atención básica al cliente. Madrid, España: EDITORIAL CEP S.L.
6. Bernat López- Pinto Ruiz. (2001). La esencia del marketing. (1ra ed). Edición UPC. Barcelona
7. Kotler, P. y Armstrong, G., (2008) Fundamentos de Marketing. (8va ed). México: Pearson Educación.
8. Porter, E. M., (1986). Ventaja competitiva. México: Editorial Continental
9. Blanco, M. Á. (2012). Atención básica al cliente. Malaga, España: IC editorial.
10. Vidal, K. M. (2014). Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre Cuenca s.a.c. Trujillo – La Libertad, año 2014. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/717/1/JARA_KIARA_ESTRAATEGIAS_CALIDAD_CURTIEMBRE.pdf.
11. Cobra Marcos y Warg Z: (1992) Marketing de servicios. Conceptos y estrategias. Edit. Mac Graw Hill. Colombia.

WEBLOGRAFIA

1. **Sonia Patricia Reyes Hernández. (Septiembre de 2014) Calidad del servicio.**
<https://file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TESIS%20EVONI/MATERIAL%20DE%20APOYO%20TESIS/Reyes-Sonia.pdf>.

2. **Lorena Agüero Cobo. (Marzo 2014) Estrategias de fidelización.**
[httpsfile:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TESIS%20EVONI/MATERIAL%20DE%20APOYO%20TESIS/\[2\]20Agüero%20Cobo%20L%20fidelizacion%20marco%20teorico.pdf](httpsfile:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TESIS%20EVONI/MATERIAL%20DE%20APOYO%20TESIS/[2]20Agüero%20Cobo%20L%20fidelizacion%20marco%20teorico.pdf).

3. **Laura María Corea Cortez Scarleth Jolieth Gómez Hernández. (Noviembre2014) Marketing de servicios.**
[file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TESIS%20EVONI/MATERIAL%20DE%20APOYO%20TESIS/2745%20TESIS%20EVONI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TESIS%20EVONI/MATERIAL%20DE%20APOYO%20TESIS/2745%20TESIS%20EVONI%20(1).pdf).