

# **REFERENCIAS**

- Accenture, L. (2008). Normas de conducta para proveedores. Pirámide.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fidas G. Arias Odón.
- Alejandro Molla descals, Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción.* McGraw Hill.
- Albrecht, K. (1994). Todo el poder al cliente.
- Alcaide, J. (2015). Fidelización de clientes.
- Alva Guarniz, C. D., Flores Ramos, E. K., & Raymundo Flores, J. K. (2021). Evolución teórica del marketing relacional.
- Alva Ocrosopoma, M. Y. (2021). Calidad de servicios y fidelización de clientes del Banco Azteca agencia Barranca, 2020.
- Armada, E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes percepción, análisis y evolución [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio Institucional UM.
- Ariel. Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de calidad en el servicio. Pirámide.
- Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing (11ª ed.).
- Barrón, R. (2011). Marketing relacional como estrategia de los negocios en el Perú.
- Bastos, A. (2006). Fidelización del cliente. Ideas propias. UNMSM.
- Bernal, C. (2010). Metodología de investigación científica (10ª ed.).
- Balestrini, M. (2020). Marco metodológico. *Caracas. Venezuela: BL Consultores Asociados. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>.*
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. C. S. Q. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*.
- Brañez Vergara, N. M., & Mamani Bautista, Y. *Evaluación de la calidad percibida de los servicios del SIN–La Paz: modelo SERVQUAL* (Doctoral dissertation).

Cajaleon Rodriguez, Y. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en el grupo impresores Kalpa del Perú SAC, Lima, 2021.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación.

Carrasco, S. (2005). Metodología de investigación científica.

Castillo, R. A., & Mogro, R. P. B. (2022). CALIDAD DE SERVICIO DEL DIPLOMADO EN TEORIA Y PRACTICA PEDAGOGICA UNIVERSITARIA VERSION 44 DE LA SECRETARIA DE EDUCACION CONTINUA (UAJMS). *Investigación y Desarrollo*, 5(8), 98-109.

Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra.

Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente*. Ideaspropias Editorial SL.

Chagoya, E. R. (2008). Métodos y técnicas de investigación. *Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion>*.

Cruz, M. B. M., Zamora, P. A. C., Flores, M. R., Hermida, L. X. T., & Gavilánez, L. S. F. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística Rancho los Emilio' s. Alausí. *Dominio de las ciencias*.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.

Florez, L. K. J. (2021). La importancia de la calidad y el servicio. *Revista Neuronum*, 7(3), 37-41.

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398.

Guillermo Westreicher (2020), Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/hipotesis.html#:~:text=La%20hipotesis%20es%20una%20proposición,puede%20o%20no%20ser%20cierta>

- Grao. Hernández, M. (2015). Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay de Andahuaylas, 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional Unajma. .
- Hernández, S. D. R. P. (2020). La fidelización del cliente y retención del cliente: Tendencia que se exige hoy en día. *Gestión en el tercer milenio*, 23(45), 5-13.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación científica (6ª ed.).
- Llorens, S., Bakker, A., Schaufeli, W. y Salanova, M. (2006). Prueba de la solidez del modelo de recursos y demandas laborales. *Revista Internacional de manejo del estrés*, 13(1), 378 – 391.
- Lascurain Gutierrez, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida* (Master's thesis, Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Departamento de Ingenierías).
- Malegarie, J., & Fernández, P. (2016). El rol de las hipótesis en la investigación: entretelones en la experiencia de enseñanza-aprendizaje. In *V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales 16 al 18 de noviembre de 2016 Mendoza, Argentina. Métodos, metodologías y nuevas epistemologías en las ciencias sociales: desafíos para el conocimiento profundo de Nuestra América*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Centro Interdisciplinario de Metodología de las Ciencias Sociales.
- Marlenne (2019), R. T. E. Como influye la competencia en la calidad de mis productos o servicios.
- Matos, M. K. P. Calidad de servicio y fidelización del cliente en veterinarias del distrito de San Miguel, 2022. *Gestión en el Tercer Milenio*.
- Morone, G. (2013). Métodos y técnicas de la investigación científica. *México: Universidad Nacional Autónoma de México*.
- Morata. Arce (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima. 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

- Morata. Droguett, F. (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional Uchile.
- McGraw Hill. Lascurain, I. (2012). Calidad del servicio. Pearson educación. Llorens, S., Bakker, A.,
- Mendoza, M. y Vilela, Y. (2014). Impacto de un modelo de sistema CRM en la fidelización de los clientes de la distribuidora ferretera Ronny I S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2014 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional Upao.
- Olivos, L. (2012). El poder de los clientes. Morata.
- Ospina, A. M. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. Revista Colombiana de Ciencias Administrativas.
- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1991). Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL. Revista de venta al por menor, 67(4), 420-450.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de calidad en el servicio. Pirámide.
- Pérez, A. (2006). Estrategias de comunicación.
- Ramírez-Asís, E. H., Maguiña-Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343.
- Reyes, M. A. G., Ramirez, J. A. P., & de la Cruz Vargas, A. D. (2020). Validación del instrumento del Marketing Relacional "RM" en los clientes de la empresa Cinemark, Surco, 2020. Revista de Investigación Valor Agregado.
- Salas Leal, G. K. (2019). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta.
- Salazar Lagravere, A. P. (2023). Calidad de servicio y fidelización de los clientes de una cadena de gimnasios en la ciudad de Ayacucho, 2022.
- Sánchez, S. (2017). Negocios y Empresas.

- Sánchez, Y. M. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (30).
- San Marcos. Díaz de Santos, L. (2018). *Calidad total en la gestión de servicios* (8ª ed.).
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2006). Prueba de la solidez del modelo de recursos y demandas laborales. *Revista Internacional de manejo del estrés*.
- Tintaya Ortiz, F. I. (2022). *Calidad de servicio y fidelización de clientes en la empresa Seven Gym, Villa María del Triunfo-2019*.
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*.
- Tschohl, J., & Soriano, C. L. S. (2001). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Pax Mexico.
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. Revista empresarial,
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (3ª ed.). Ecoe ediciones.
- Vásquez-Ponce, G. O. A., Indacochea-Figueroa, J. F., Forty-Moreira, R. J., & Chara-Plúa, E. J. (2020). Educación virtual en tiempos del covid-19 desde la perspectiva socioeconómica de los estudiantes de la Universidad Estatal del Sur de Manabí del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 5(10), 798-823.
- Yupa Apaza, Y. (2020). *Gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio de rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019*.