
REFERENCIAS

Arenal Laza, C. (2022) *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. UF2382(Ed. Tutor formación).

Arias Gonzales, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra Ed.). (E. C. Eirl, Ed.) Arequipa Perú.

Aliaga, W., & Flores, Y. (2019). *Calidad de Servicio en Bancos a usuarios Adultos Mayores en la Ciudad de La Paz*. Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz-Bolivia.

Alvares Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de lima. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales.

Arrestegui García, J.V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la victoria, 2020*.

Cuesta Santos, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. Retos de la Dirección, 14(2), 327-353.

Castillo, R. (2019). Propuesta de un modelo integrado CRM 2.0 y sistema de gestión de calidad en los servicios de capacitación continua en modalidad virtual, para la satisfacción de los clientes de la empresa GICA Ingenieros. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(2), 85-99.

Choquevillca Quispe, D. J. (2021). *Nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio de transporte por cable mi teleférico* [Tesis para optar el grado de licenciatura en administración de empresas. Universidad Mayor de San Andrés.]

Del Carmen, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 288-295.

Figuroa Flores, J. J., Morales Jaramillo, C. G. (2022) *Modelo Servqual para la calidad de servicio del diplomado en teoría y práctica pedagógica universitaria versión 44 de la sec de la UAJMS* [Tesis de grado, Universidad Juan Misael Saracho]

Gutiérrez Ochoa, S. M. y Díaz Torres, C. H. (2019). *La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial*. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 4(8), (108-130).

Gonzales Molina, P. (2022) *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. UF0083 (Editorial Tutor Formación).

Gonzales Molina, P. (2022) *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. UF0083 (Editorial Tutor Formación).

Ibarra Morales, L. E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de café. Revista CEA, 6(11), 89-107.

ISO 10004. 2018. Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring.

ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Junta de Andalucía (2019) *Administrativo (turno libre) temario vol.IV* (Editorial CEP S.L.).

Malhotra, N. K. (2020). Investigación de mercados. Sextina edición. Pearson Educación de México, S.A. de C. V.

Oblitas Vedia, A. (2019). *Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre*. Revista Investigación y Negocios vol.12 no.20 Sucre oct. 2019.

Ojeda Garcia, C. D., Marmol Sinclair, P. (2022). *Marketing turístico* (3ra ed.). (Ediciones Paraninfo, S.A.).

Palma Checa, J. (2020) *Empoderando personas 'mejora de la calidad humana en las organizaciones'*:

Parasuraman, A., Zeithaml, V A. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-It Scale for Measurig Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Romero Fernández, A. J., Alfonso González, I., Latorre Tapia, L. F. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios de transporte de pasajeros de la Compañía Bluebus - Star*. Revista Universidad y Sociedad, 13(S2), 217-225.

Reyes, E. (2022) Metodología de la investigación científica (primera publicación original de Page Publishing 2022).

SIGA (2020). Informe consolidado encuesta de satisfacción de usuarios 2020, Vicerrectoría General. Universidad Nacional de Colombia.

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

Tapia Carrión, A. X., Matovelle Romo, M. M., & Vásquez Erazo, E. C. (2023). Aprendizaje organizacional de los procesos de inducción en CELEC EP, unidad de negocio CELEC SUR. Revista Conrado, 19(S1), 369-378.

Tous Zamora, D., Guzmán Parra, V. F., Y Sánchez Teba E.M. (2019). *Sistemas de producción. Análisis de las actividades primarias de la cadena de valor* (1ra edición) (Editor ESIC Editorial)

Torres Gómez, C.A., (2023) *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. COMV0108. (2da edición) (Editorial IC)

PRETTEL, G. (2023). Marketing, una herramienta para el crecimiento 2a Edición. Colombia: Ediciones de la U.