

BIBLIOGRAFÍA

- Adrianzén Nuñez, A. L. (10 de Noviembre de 2018). *Repositorio de la Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Adrianz%C3%A9n%20N%C3%BA%C3%B1ez.pdf>
- Alprecht, K. (2019). *La Excelencia en el Servicio*. Monterrey: Cielo. SS.
- Bello, E. (18 de Enero de 2022). *iebschool*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/diferencias-marketing-estrategico/>
- Chicaiza Paredes, A. (20 de Abril de 2018). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27762/1/472%20O.E..pdf>
- Da Silva, D. (5 de Abril de 2022). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Gomez, D. (15 de Abril de 2021). *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Karl, A. (2017). *La Excelencia en el Servicio*. Monterrey: Cielo. SS.
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: Educación Superior Latinoamericana.
- Lambin, J. J. (2003). *Marketing Estratégico*. Ciudad de Mexico: Nueva Luz.
- Mendoza, A. (30 de Octubre de 2018). *Crece Negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Mendoza, A. (30 de Octubre de 2018). *Crece Negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Munuera, A. J., & Rodriguez, E. A. (2019). *Estrategias de Marketing*. Madrid: ESIC.
- Porter, M. (2016). *La Cadena de Valor*. Madrid: 50minutos.

- Pozo Toamala, S. G. (25 de Mayo de 2018). *Repositorio Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4495/1/UPSE-TAE-2018-0013.pdf>
- Pursell, S. (20 de Enero de 2023). *hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/marketing-de-servicios>
- Rojas, A. (5 de Julio de 2022). *Marketing Inteligente*. Obtenido de <https://www.marketinginteli.com/documentos-marketing/sim-sistema-de-informaci%C3%B3n-de-marketing/comportamiento-del-consumidor/gerencia-de-servicio/>
- Silva, L. (20 de Enero de 2023). *hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/marketing-operativo-ejemplos>
- Universidad Internacional de la Rioja. (25 de Agosto de 2021). *La Universidad en Internet*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/marketing-estrategico/#:~:text=De%20esta%20manera%2C%20el%20marketing,y%20alcanzar%20los%20mejores%20resultados.>
- Villalobos, M. A. (3 de Septiembre de 2019). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2009000100002