

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES.

PROGRAMA: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

SÍLABO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS
TURÍSTICOS.

I. DATOS GENERALES

1.1 MALLA : D.

1.2 Ciclo de estudios: IV.

ESTILO DE REDACCIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA: APA.

BIBLIOGRAFÍA

TIPO DE MATERIAL: LIBROS.

D'Alessio Ipinza, F. A. (2020). *Soluciones empresariales usando la calidad total*. Pearson Educación.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10386>

Kitchen, P., & Marshall, G. (Eds.). (2020). *The janus face of customer service*. Emerald Publishing.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=6478158&ppg=357>

Martí Fabregó, N. (2022). *El director de calidad en empresas de alojamiento y restauración*. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.digitaliapublishing.com/a/135995>

TIPO DE MATERIAL: ARTÍCULOS.

Alberto , C., & Roseane Barcellos, M. (2022). Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28, 290-313.
<https://link.gale.com/apps/doc/A583692927/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=f4d0bdd6>

Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y Empresa*, 20(35), 281-312.
<https://link.gale.com/apps/doc/A543611882/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=8778611a>

Butler, R., & Hart-Robertson, M. (2022). Gestión turística ¿asignatura pendiente? *Pasos*, 20(2), 265-274.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/gestión-turística-asignatura-pendiente/docview/2712861287/se-2?accountid=37408>

Calvopiña Andrade, D. M. (2019). Validación de un constructo para determinar la calidad de los servicios turísticos. *Revista Industrial data*, 22(1), 61-76.
<https://link.gale.com/apps/doc/A599301212/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=e87a81b9>

Contreras Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Revista Innovar*, 31 (81), 35-48.
<https://link.gale.com/apps/doc/A687531648/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=48f89b44>

Dueñas Zambrana, C., Gallardo-García, P. J., Ruiz-Segura, D., & Palma-García, M. (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de servicios sociales: análisis

teórico y metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 37(2), 387-397.

<https://link.gale.com/apps/doc/A806499686/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=cc7a24f8>

Enshaei, H., Manzari Tavakoli, H., Salajegheh, S., Pourkiani, M., & Babaei, H. (2020). Identificación y selección de indicadores de factores socio-educacionales que afectan la calidad de los servicios. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 281-293.

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/identificación-y-selección-de-indicadores/docview/2462309598/se-2?accountid=37408>

González Camejo, I. T., Vega de la Cruz, L. O., & Chong Poutou, J. A. (2020). Diseño del esquema de calidad de la experiencia turística en hoteles. *Semestre Económico*, 23(54), 113-128.

<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=8d31b73a-e82e-38d9-9bd7-918263e03eb1>

Márquez-Ortiz, L. E., Useche-Castro, L. M., Alcívar-Delgado, S. G., & Vaca-Chávez, G. G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 44(1), 1-19.

<https://link.gale.com/apps/doc/A747135649/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=d136fefb>

Menchero Sánchez, M. (2021). La cooperación al desarrollo como actor en la gestión turística de los espacios urbanos y patrimoniales: el estudio de caso de la AECID en América Latina. *Revista De Ciencias Sociales*, 9(1), 60-76.

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-cooperación-al-desarrollo-como-actor-en/docview/2639733593/se-2?accountid=37408>

Morales-Morales, J. J., Lara-Manjarrez, I. A., & Morales-Morales, J. R. (2023). La cultura organizacional como medio para una mayor calidad de vida y la calidad en el servicio. *Scientia Et PRAXIS*, 3(6), 46-68.

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-cultura-organizacional-como-medio-para-una/docview/3049555629/se-2?accountid=37408>

Olmos-Martínez, E., Almendarez-Hernández, M. A., & Velarde-Valdez, M. (2024). Calidad del servicio turístico en el Pueblo Mágico de El Fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo. *Revista Turismo y Patrimonio*, 22, 47-67.

<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=2bc4de4d-43fe-3d0a-8c05-9d9538cb0d71>

Rabadán-Martín, I., Aguado-Correa, F., & Padilla-Garrido, N. (2021). ¿Son los establecimientos hoteleros y de restauración fieles a las certificaciones de los sistemas de gestión de calidad? *Investigaciones Turísticas*, 22, 277-303.

<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=1fad3366-50b1-3415-a811-2d3d9dfc3a18>

Sánchez González, M. G. (2024). Estudio de caso de un apartamento turístico en Cáceres: factores que afectan a la calidad turística. *Anuario de turismo y sociedad*, 35, 229-257.

<https://link.gale.com/apps/doc/A802727546/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=ba1634cb>

Silva Farias, J., & Díez Vial, I. (2022). ¡Nunca volveré a este hotel!: investigando causas de la value codestruction (VDC) en comentarios de huéspedes y la perspectiva de directivos de hoteles. *Investigaciones Turísticas*, (23), 290-313.

<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=e44a1427-f7d9-39c5-a9f5-f252150c724f>

Valderrama Rincón, S., & Zurbarán Arias, D. J. (2023). Calidad y servicio al cliente, variables que afectan el cumplimiento de estándares de lujo en hoteles de cadenas internacionales en Bogotá, Colombia. *Revista Turismo y Patrimonio*, 20, 145-162.

<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=81cecb5-c624-3804-8cbd-91144d00b16e>

TIPO DE MATERIAL: TESIS.

Chavarria Jauregui, S. S. (2016). Gestión turística municipal en el distrito del Callao [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/116884>