

### *Referencias Bibliográficas*

Bare M. & Millar D. (2004). Assessing Customer Service Satisfaction with U.S. Pretrial Services, District of Nebraska., EBSCO host (research database).

Berry, T. (1996) Management siglo XXI, Calidad total. Colombia. Mc Graw Hill pp.1-11.

Castro E. (Noviembre 2002) Seis Sigma. <http://www.in4mex.com.mx>

Donnelly M. (1996) Setting standards for reception services in UK local authorities. EBSCO host (research database).

Franceschini, F. y Rafaele C. (2000) Quality evaluation in logistic services. International Journal of Agile Management Systems.

Hayes B.E. (2000). Como medir la satisfacción del cliente. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.

Iwaarden J, Wiele T, Williams R. (2006) A management control perspective of quality management. An example in the automotive sector. <http://emeraldinsight.com> .Vol 23, pp102-112.

James, P. (2001) Gestión de la Calidad Total. España: Prentice Hall.

Macias R. (2002) Modelos de calidad total. [http://mx.geocities.com/iaqt\\_mexico/modelos.htm](http://mx.geocities.com/iaqt_mexico/modelos.htm) 15 noviembre 2006

Malhotra N.(2004) Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. México: Pearson Education.

Premio nacional de calidad. Modelo nacional para la calidad total 2006.  
[www.pnc.org.mx/pdf/modeloPNC2006B.pdf](http://www.pnc.org.mx/pdf/modeloPNC2006B.pdf)

Scout, D. (1991) La satisfacción del cliente. México DF. Iberoamericana.

Vicuña M. (2002). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. UNMSM. <http://sisbib.unmsm.edu.pe>

Zapata M. (2001). Determinación del valor de una marca.  
<http://dspace.uniandes.edu.co:5050/dspace/handle/1992/276>

Zeithami V., Parasuraman A., Berry L. (1993). Calidad total en los servicios de gestión. Madrid. Díaz de Santos, S.A.