



- 
- Arussy, L. (2005, May). The Power to Serve. *CRM Magazine*, 9(5), 24-24. Recuperado el 5 febrero, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Blanchard, K., John, P., & Randolph, A. Reimpresión (2007). *Empowerment 3 claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. México Edit. Norma.
- Cardon, P. (2008, June). FRONTLINE EMPLOYEE COMMUNICATION. *Business Communication Quarterly*, 71(2), 232-233. Recuperado el 10, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Club Albatros Puebla, recuperado el 18 de Abril 2008, de <http://www.mimfo.com/albatros/pueblac.htm>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2008), recuperado el 21 de abril 2008, de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- Consultoria de Capacitación Xto. (2008). Diseño y Construcción del Balanced Scorecard. [diapositivas]. México, 9.
- Covey, S. (Marzo 2006). The Strong Leader 'Habit'. *Training*, 43(3), 80-80. Recuperado el 21 de abril, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Covey, S. (Febrero 2008). People as Partners. *Training*, 45(2), 128-128. Recuperado el 21 de abril, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Diccionario de la Real Academia (2008), recuperado el 15 de junio, 2008, de <http://>



---

[www.rae.es/rae.html](http://www.rae.es/rae.html)

Farber, M. (Diciembre 2007). Making a Difference: Saku Koivu, Montreal Canadiens. *Sports Illustrated*, 107(26), 64-64. Recuperado el 21 de marzo, 2008, de la base de datos Academic Search Complete.

Fitzsimmons, J. A, y M. J (2001). *Service Management* (3a Ed). New York: Mc GrawHill

Galicia,F.,& Heredia, V. (2000). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.

Grupo Posadas, recuperado el 19 de Marzo 2008, de <http://www.posadas.com/portal/landingpage/WebsitePosadas/index.html>

Grupo Soriana-Gigante, recuperado el 11 de Marzo 2008, de <http://www1.soriana.com/>

Heller, R. (2003). *Cómo motivar*. Barcelona: Grijalbo

Hernández, S. R (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Instituto Mexicano del Seguro Social (2008) recuperado el 19 de abril 2008, de [http://imss.gob.mx/IMSS/IMSS\\_SITIOS/IMSS\\_06/ProfesionalesSalud/DPM/IO/Mision+y+Vision.htm](http://imss.gob.mx/IMSS/IMSS_SITIOS/IMSS_06/ProfesionalesSalud/DPM/IO/Mision+y+Vision.htm)

Instituto Mexicano del Seguro Social Puebla (2008) recuperado el 19 de abril 2008 de [http://www.imss.gob.mx/IMSS/IMSS\\_SITIOS/Regional/Puebla/IMSS+en+Puebla/imss\\_en\\_puebla\\_home.htm](http://www.imss.gob.mx/IMSS/IMSS_SITIOS/Regional/Puebla/IMSS+en+Puebla/imss_en_puebla_home.htm)



- 
- Kandampully, J (2002). *Service Management the new paradigm in hospitality*. Australia: Hospitality Press.
- Kerr, G., Way, S., & Thacker, J. (2007). Performance, HR Practices and the HR Manager in Small Entrepreneurial Firms. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 20(1), 55-68. Recuperado el 20 de Marzo, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Liao, H., Toya, K., Lepak, D., & Hong, Y. (2007). Strategically-focused and Employee-experienced Work System: Service Quality as an Objective. *Academy of Management Proceedings*, Recuperado el 9 de abril, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Lind, D., William, M., & Wather, S (2005). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. México: Mc Graw-Hill
- Maddux, R. (2001). *Cómo formar un equipo de trabajo*. España: The Sunday Times.
- Manual de Raíces de Liderazgo de Marriott Internacional Inc. (1993). Marriott Management Services. All rights reserved.
- Manríquez, L, y Fabian M. (1993). *Ingeniería de los Servicios*. México: Norma.
- Marks, P., Polak, P., McCoy, S., & Galletta, D. (2008, February). Sharing Knowledge. *Communications of the ACM*, 51(2), 60-65. Recuperado el 21 de marzo, 2008, de la base de datos Business Source Premier.



## Referencias

- 
- Morrell, K., & Wilkinson, A. (2002, March). Empowerment: through the smoke and past the mirrors?. *Human Resource Development International*, 5(1), 119-130. Recuperado el 4 de marzo, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Murrell, K. & Meredith, M. (2002). *Empowerment para su equipo*. España: McGrawHill. New York: United States of America.
- Operación Gigante, recuperado el 11 de Marzo 2008, de <http://www1.soriana.com/default.asp?p=7825>
- Pardo, M., & Luna, R. (2007) *Recursos Humanos para Turismo*. Madrid: Prentice Hall.
- Payne, A. (1996) *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México: Prentice Hall.
- Rosenbluth, H.F., & McFerrin, P.D. (1992). *The Customer Comes Second*. New York: United States of America
- Schneider, B., Young, S., & Macey, W. (2007, July). Service Smarts. *Marketing Management*, 16(4), 29-34. Recuperado el 11 de abril, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Sprietzer, G. (Octubre 1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442. Recuperado el 5 de febrero, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Shaw, C., John. (1991) *Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- Velury, J. (2005, May). Empowerment to the people. *Industrial Engineer: IE*, 37(5), 45-49. Recuperado el 4 de febrero, 2008, de la base de datos Business Source Premier.



- 
- Williams, C., & Buswell, J.(2003). *Service Quality in Leisure and Tourism*. United Kingdom. Cromwell Press.
- Williams, J. (2007, October). The art of customer service. *hfm (Healthcare Financial Management)*, 61(10), 64-69. Recuperado el 13 de abril, 2008, de la base de datos Business Source Premier.
- Wilson, F.(2000). *Manual del Empowerment Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores*. Barcelona: Gestión 2000.
- Yagil, D. (2004, December). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management* 258-270. Recuperado el 13 de abril, 2008, de la base de datos Emerald.
- Yang, C. (2006, November). Establishment of a Quality-Management System for Service Industries. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(9), 1129-1154. Recuperado el 5 de febrero, 2008, de la base de datos Business Source Premier.