

Referencias bibliográficas

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (2008). *Breve historia del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México*. Recuperado en octubre 26,2008, de: <http://www.aicm.com.mx/>

Aeroméxico (2008). Historia. Recuperado en octubre 26, 2008, de:www.aeromexico.com.mx

Berry, L. (1994). *Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación*. Colombia, Ediciones McGraw Hill.

Charles L, Joseph H. y Carl Mc. (2002). *Marketing*. Editores International Thomspson. Sexta Edición.

El Universal. (2008). *Volar barato tiene su precio*. Recuperado en octubre 29. 2008,de: <http://www.eluniversal.com.mx/>

Gazzera. (2006). *Calidad percibida en empresas de transporte aéreo: Neuquén - Patagonia, Argentina*. Recuperado 05 de noviembre 2008, <http://www.scielo.org.ar/>

Gil C.A. Web de historia de la aviación (2006). *Primeros Pasos del transporte*

aéreo y La aviación comercial. Recuperado en octubre 26, 2008, de:
<http://www.aero.upm.es/>

Hernández S., Roberto et al (2008). *Metodología de la investigación*.
México, Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (1998). *Metodología de la
investigación*, México. Mc Graw Hill.

Horovitz, J. (1995). *La calidad del servicio*. Colombia: McGraw Hill.

Parasuraman A, Berry L., Zeithaml V.(1992). *Calidad total en la gestión de
servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las
expectativas de los consumidores*. Editorial: Díaz de los Santos.

Sánchez, F. (1998). *Psicología social*. Mc Graw Hill.

Secretaría de Comunicaciones y transportes (2008). *Los gobiernos
revolucionarios*. Recuperado en octubre 25, 2008, de:
www.sct.gob.com.mx

Setú Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.
Editorial ESIC.

Simons D. y Withington T. (2003). *Historia de la aviación, desde los pioneros hasta la exploración del espacio*. Parragon Books.

Tirpak J. A. (2005). *Tendremos una armada sin tripulantes*. Recuperado 05 de junio del 2006 de Air Force Magazine, Air Force Association, <http://www.airpower.maxwell.af.mil>

Zeithaml y Bitner (2002). *Marketing de servicios*. 2ª Edición, McGraw-Hill. Pag 94.