



Referencias Bibliográficas

- Álvarez, J. C. A. (2005). Historia del cine. Recuperado el 9 de febrero de 2006, de <http://recursos.cnice.mec.es/media/cine/bloque1/index.html>
- Arroyo, G. (2005). Una cadena de éxitos al frente de Cinemex. Recuperado el 11 de abril de 2006, de <http://www.clubmba.com.mx/091005/portadal.html>
- Beteman, J.& Senell, A. (2000). Administración: Una ventaja competitiva. México: MacGraw-Hill.
- Chavarria, H. (2003). Cómo consumimos cine. Recuperado el 21 de enero de 2006, de http://www.profeco.gob.mx/html/revista/publicaciones/adelantos_04/consumcine_abr04.pdf
- Cinemark. (2006). Servicios. Recuperado el 19 de marzo de 2006, de <http://cimerketing/>.
- Cinemex. (2006). Servicios. Recuperado el 14 de abril de 2006, de <http://www.cinemex.com/cinemex/servcios.php>
- Cinépolis. (2006). ¿Quines somos?. Recuperado el 19 de marzo de 2006, de <http://www.cinepolis.com.mx>
- Domínguez, J. I. (2006). Producto versus Servicios. Recuperado el 27 de enero de 2006, de <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/proverser.htm>
- Hawkins, D., Best, R., & Coney K. (2001). Consumer Behavior. (9ª. Ed). USA: McGraw-Hill.
- Henríquez, U. P. (2005). El cinematógrafo. Recuperado el 9 de febrero de 2006, de <http://www.educar.org/inventos/cine.asp>
- Hiriartp, P. (2004). Ricos y poderosos cine, negocio de película. Recuperado el 19 de marzo de 2006, de <http://www.cronica.com.mx/nota.php?idc=131255>
- Karl, A. (1990). La Revolución del servicio. EE.UU.: Dow Jones-Irwin.
- Koenes, A. (1998). Diseño del servicio paso a paso. Madrid: Diaz de Santos.
- Kotler, P.& Armstrong, A. (2001). Mercadotecnia. México: MacGraw-Hill.



- La Cámara Nacional de la Industria Cinematográfica y del Video Grama. (2005). Ley Federal de Cinematografía. Recuperado el 22 de marzo de 2006, de <http://www.canacine.otg.mx/directorio.php>
- Larrea, P. (1991). Calidad del servicio, del marketing a la estrategia. Madrid: Díaz de Santos.
- Lovelock, C. (1997). Mercadotecnia de servicios. México: Pearson Educación.
- Lucas, M. (1999). Historia del cine. Recuperado el 19 de marzo de 2006, de <http://www.monografias.com/trabajos14/cinehistor.shtml>
- Lumière. (2006). Promociones Lumiere. Recuperado el 14 de abril de 2006, de <http://www.cinemaslumiere.com/promos.php>
- Mowen, J. C. & Minor, M. S. (2001). Consumer behavior: A framework. New Jersey: Prentice Hall.
- Si de ir al Cine se Trata. (2001). Revista del consumidor. Recuperado el 21 de enero de 2006, de <http://www.profeco.gob.mx/html/revista%5Cpdf%5CCines.pdf>
- Reyes, A. (1982). Como nacieron los cines. Anales del Instituto de Investigaciones Estéticas-UNAM, 285, (3) 285-296.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. L. (2001). Comportamiento del consumidor. (7ª Ed.). México: Prentice Hall.
- Thomas, H. B. (1996). Como gerenciar la transformación hacia la calidad total. Santafé de Bogotá, D.C., Colombia.: McGraw-Hill.
- Wikimedia Foundation. (2006). Cine mexicano. Recuperado el 19 de marzo de 2006, de http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_satisfaction
- William B. M. (1992). Quality customer service. EE.UU.: Crisp Publication Inc.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2001). Marketing de servicios. (2ª Ed.). México: McGraw-Hill.

