



### Referencias Bibliográficas

- American Express Publishing Corporation. (2005, septiembre). World's best awards 2005. Travel + Leisure, 9. Recuperado el 9 de septiembre de 2005, de <http://www.travelandleisure.com/worldsbest/results.cfm?cat=hotels>
- Barrow, C. (1993). The essence of small business. United Kingdom: Prentice Hall International.
- Blanchard, K. (1996). Empowerment. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Byham, W. C. y Cox, J. (1998). Zapp! México: Diana.
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la teoría general de administración. México: McGraw-Hill.
- Dubrin, A. J. (2003). Fundamentos de comportamiento organizacional. (2ª Ed.). México: Thomson.
- Fitzsimmons, J. A. y M. J. (2001). Service management. (3ª Ed.). New York: McGraw-Hill.
- González, C. A. (2005). De la persona a la empresa. VIP Business, 1(1), 48-49.
- Guiot, J. (1992). Diseño de la organización. Colombia: Editorial Legis.
- Hammer, M. y Champú, J. (1994). Reingeniería. México: Editorial Norma.
- Heller, R. (2003). Cómo motivar. Barcelona: Grijalbo.
- Hernández, M. L. (2004). Sembrar para cosechar. EXP, 4(20), 27-29.
- Hernández, S. R. (2003). Métodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hersey, P., Blanchard, K. H. y Jonson, D. E. (1998). Administración del comportamiento Organizacional. (7ª Ed.). México: Prentice Hall.
- Horovitz, J. y Jurgens, P. M. (1994). La satisfacción total del cliente. (Tomo 4). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Johnson, Y. (2004). Empowerment. Recuperado el 5 de septiembre de 2005, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/empowerment.htm>
- Kandampully, J. (2002). Service management. Australia: Pearson Education.



- Lane, H. y Dupré, D. (1997). Hospitality world. Estados Unidos: Van Postran Reinhold.
- Larrea, P. (1995). Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia. Madrid: Díaz de Santos.
- Lashley, C. y McGoldrick, J. (1994). The limits of empowerment. Empowerment in Organisations, 2(3), 25-38. Recuperado el 31 de octubre de 2005, de la base de datos Emerald.
- Martí, E. (2005). Todos somos líderes. Venezuela: Ediciones Urania.
- Pfeffer, J. (1995). Producing sustainable competitive advantage through the effective management of people. Boston, USA: Academy of Management Executive.
- Robbins, S. (1991). Comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice-Hall.
- Rocco, M. A. y Andrew, N. V. (2004). Hospitality today. Estados Unidos: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Scott, C. D. y Jaffe, D. T. (1994). Empowerment. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Scott, C. D. y Jaffe, D. T. (1998). Visión, valores y misión organizacionales. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Smart, B. D. (2001). El valor del capital humano. España: Editorial Paidós.
- Wall, S. J. y Wall, S. R. (1995). The new strategies. New York, E.E.U.U.: The Free Press.
- William, M. (1993). Quality customer service. EUA: Crisp Pub.
- Zeithaml, V. A. y Bitner, M. J. (2001). Marketing de servicios. (2ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Zemke, R. y Schaaf, D. (1989). The service edge. Chicago, USA: NAL.