

BIBLIOGRAFÍA

- Armistead, C. and Kiely, J. (2003). Creating Strategies for Managing evolving Customer Service. Managing Service Quality. Vol. 13, No. 2.
- Brysland, A; Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. Managing Service Quality. Vol. 11, No. 6.
- Cantú, H. (1997). Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw Hill
- Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio México: Panorama
- Crosby, P. B. (1991). Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas. México: Continental.
- Evans, J. R. y Lindsay, W. M. (1995). Administración y Control de la Calidad. México: Iberoamérica.
- Feigenbaum, A. V. (1986). Control Total de la Calidad. México: Compañía Editorial Continental.
- Freiberg, K. y Freiberg, J. (1996). Nuts!. E. E. U. U: Bard Press.

- Getty, Juliet M., Getty, Robert L. (2002) Lodging quality index: assessing customers' perceptions of quality delivery. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 15. No. 2
- Haksik L; Yongki L; Dongkeun Y. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. Journal of Services Marketing. Vol. 14, No. 3.
- Hayes, B. (1992). Measuring Customer Satisfaction E. E. U. U: ASQC
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P (1999). Metodología de la Investigación (2ª ed) México: McGraw Hill
- <http://www.multiteca.com/Apuntes/documentos/D10-2.htm>. Consultada el 10 de octubre de 2003.
- <http://www.quality-consultant.com/calidad.htm>. Consultada el 10 de octubre de 2003.
- <http://www.serconet.com/usr/juanm/sld011.htm>. Consultada el 16 de octubre de 2003.

- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).
http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/coyuntura/pubcoy/entidades/21/eimt_02.asp?c=3969&e=21. Consultada el 18 de septiembre de 2003.
- Ishikawa, Kaoru (1993). ¿Qué es el control Total de la Calidad? La modalidad Japonesa. (7º ed.) Colombia: Norma.
- Juran, J. M. (1988). Juran on Planning for Quality. E. E. U. U: Free Press; Collier Macmillan.
- Kasper (2000). Services Marketing Management. E. E. U. U: Wiley
- Kotler, P, Bowen J, y Makens J. (1997). Mercadotecnia para hotelería y turismo. México: Prentice Hall.
- Kurtz y Clow (1998). Services Marketing. E. E. U. U: Wiley.
- Lewis, B. (1993). Service Quality Measurement. Marketing Intelligence and Planning. Vol. 11, No. 4.
- Loman, N. (1998). Quality Restaurant Service Guaranteed: A training outline
E.E.U.U: Wiley

- Martin, W. (1991). Quality Service: The Restaurant Manager's Bible. (2° ed.) E. E. U. U: Cornell University.
- Martin, William B. (1992). Dirección de los servicios de la calidad al cliente. México: Iberoamérica.
- Morfín H., Ma. del Carmen (2001). Administración de Comedor y Bar. México: Trillas.
- Nel D. y Pitt, L. (1997). The SERVQUAL instrument. South African Journal of Business Management, 28, 113.
- Petit, P. (1987). El crecimiento lento y la economía de los servicios. España: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ross, P. J. (1996). Taguchi Techniques for quality engineering: loss function, orthogonal experiments, parameter and tolerance design. E. E. U. U: McGraw Hill.
- Schonberger, R. J. y Knod, E. M. (1997). Operations Management: customer focused principles. (6° ed.). E. E. U. U: Irwin.

- Tschohol, J. (1996). Achieving Excellence Through Customer Service (2ºed.)
E.E.U.U: Best Sellers Publishing
- Walker, John R. (2002). Introduction to Hospitality. 3º edición. E. E. U. U : Prentice Hall.
- Walton, M. (1986). The Deming Management Method. E. E. U. U: Putnam.
- Wisner y Corney (1997). An empirical study of customer comment card, quality and design characteristics. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 9, No. 3.
- Yturralde, E. (1999) ¡Atención, se necesitan clientes... No se requiere experiencia previa!. <http://www.calidad.org>. Publicado el 2 de octubre de 1999. Consultada el 16 de noviembre de 2003.
- Zeithaml, V; Parasuraman, A. y Berry, L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. E. E. U. U: Free Press.