



BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía.

Antivilio, A. (2006). Teoría y construcción de pruebas psicológicas. Recuperado el 2 de diciembre del 2008, de:

http://74.125.95.132/search?q=cache:41s03bQqAuUJ:cmm.uamericas.cl/incjs/download.asp%3Fglb_cod_nodo%3D20061004120254%26hdd_nom_archivo%3DClase_8_Escala_Likert.pdf+escala+de+likert&hl=es&ct=clnk&cd=2&gl=mx

Albrecht, K. (1994). *Todo el Poder al Cliente*. Buenos Aires: Paidós Empresa. P.54.

Altamirano, J. (1991). *Metodología de la investigación*” Asunción: La ley paraguaya S.A. p. 168.

Baker, D. y Fesenmaier, D. (1997). Effects of service climate on managers' and employees' rating of visitors' service quality expectations. *TTRA Journal of Travel Research*, XXXVI, 15 – 21.

Barra, A. (2007). El valor social del cliente. Recuperado el 28 de marzo del 2008, de:

<http://www.albertbarra.com/marketing-hotelerero/el-valor-social-del-cliente/>



BIBLIOGRAFÍA

- Bejou, D., Edvardsson, B. y Rakowski, J. (1996). *A critical incident approach to examining the effects of service failures on customer relationships: the case of Swedish and US airlines. Journal of Travel Research XXXV, 1, 35-40.*
- Buckley, R. (2004). *La formación: Teoría y práctica.* Recuperado el 9 de abril del 2008, de:
http://books.google.com.mx/books?id=O7OHCmncIBYC&pg=PA249&lpg=PA249&dq=tecnica+de+incidentes+criticos&source=web&ots=Fh739-57IM&sig=gZITQPGyJxZh_-l5QpZuYqP0B9g&hl=es#PPA248,M1
- Calderón, N. (2002). *Presentación.* Recuperado en Febrero 9, 2008 de:
<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
- Chung, B. y Hoffman D. (1998). *Incidentes críticos: las fallas más comunes en el servicio que más importan al comensal. A la carta. 16 – 22.*
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56, 55-68.*
- Deming, E. (1989). *Calidad Productividad. (La Salida De La Crisis) (2a. ed).* Madrid : Díaz De Santos.
- Evans, J.R. y Lindsay, W. (2000). *Administración y Control de la Calidad.* México: International Thompson.
- Gutiérrez, A. (2000). *Calidad de servicio.* Recuperado el 12 de febrero del 2008, de:
<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/42FE9662-DCDF-440D-ABDE-CE5E77F40D34/0/RE01Vol12Editorial.pdf>



BIBLIOGRAFÍA

- Han, S., Chen, S., y Ebrahimpour, M. (2007). The Impact of ISO 9000 on TQM and Business Performance. *Journal of Business & Economic Studies*, 1-23. Recuperado el 29 de marzo del 2008 de: Business Source Premier database.
- Hernández, F. (1994). *Metodología de la investigación*. Washington D.C.: O.P.S. p.225.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa* (2a ed.). Colombia: Norma. P.13.
- Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1998). *Análisis y planeación de la calidad* (3era ed). México: McGraw Hill. p.5.
- Kotler, P. (2006). *El marketing según Kotler: como crear, ganar y dominar mercados*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.
- Laguna, M. y Rodríguez, J. (2003). Aportaciones de las tecnologías de la información a la innovación y mejora de la calidad de los productos. *Revista Tribuna de debate*. Recuperado el 15 de Febrero del 2008, de: <http://www.madrimasd.org/revista/revista12/tribuna/tribunas2.asp>
- Mendoza, J.A. (2007). Medición de la calidad de servicio. Recuperado el 24 de marzo del 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- Norma ISO 9000 (2000). Curso de Calidad ISO 9000. Recuperado el 13 de marzo del 2008, de:



BIBLIOGRAFÍA

<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion1/tutorial2.html>

Palafox, G. (2007). Calidad en el servicio. Recuperado el 24 de marzo del 2008, de:

<http://secretosenred.com/articles/4482/1/CALIDAD-EN-EL-SERVICIO/Paacutegina1.html>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Peiró, J.M., Martínez-Tur, V., Ramos, J. (1999). El triángulo de la calidad de servicio: Una aproximación psicosocial. Recuperado el 10 de abril del 2008, de:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=890905>

Quezada, H. (2003). Gestión por competencias. Recuperado el 9 de Abril del 2008, en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/cltic.htm>

Quezada, H. (2006). La técnica de incidentes críticos – cuestionario. Recuperado el 9 de Abril del 2008, en:

http://www.wikilearning.com/articulo/la_tecnica_de_incidentes_criticos-cuestionario/15985-2

Reeves, C.A. y Bednar, C.A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*.



BIBLIOGRAFÍA

Reyner, C. (2003). Sistema de control de calidad de los servicios. Recuperado el

24 de marzo del 2008, de:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/ctrlcalss.htm>

Ruiz, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. Recuperado el 24 de marzo del

2008, de:

<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>

Stevenson, W.J. (1978). *Estadística para Administración y Economía*. Nueva York:

Harper & Row.

Vásquez, M. (2007). La Calidad, el concepto actual que debe ser manejado

adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización.

Recuperado el 24 de marzo del 2008, de:

http://www.degerencia.com/articulo/la_calidad,_el_concepto_actual

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of

service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.