

Bibliografía

- Ander-Egg, E.. (1995) *Técnicas de investigación social*, Buenos Aires. Argentina: , Ed. Lumen.
- Belausteguigoitia, I. (2005). Luz y sombra en la empresas familiares [versión electrónica], *ITAM Centro de desarrollo de la empresa familiar*, recuperado el 27 de octubre de 2008 de <http://cedef.itam.mx/PDF/luzysombraenlaempresafamiliar.pdf>
- Belausteguigoitia, I. (2006). *Empresas Familiares: Su dinamica, equilibrio y consolidación*. Mexico,DF : Mc Graw Hill
- Belch, G. E., & Belch, M. (2005). *Publicidad y Promoción* (6 Ed.) San Diego CA: Mc Graw Hill.
- Berry, A. (1996). *Cuatro principios del servicio excepcional al cliente*. New York: Mc Graw- Hill
- Biosaca, D. (2005). *Como conseguir que los clientes repitan en la hostelería*. España: Gestión 2000.
- Boullon, R. (2003). *Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa*. Argentina: Ediciones Turísticas.
- Espinoza, G. (2007, Marzo). *Marketing en la satisfacción de los clientes* [versión electrónica], Gestipolis recuperado el 27 de octubre de 2008 de <http://www.gestipolis.com/canales8/mkt/marketing-en-la-satisfaccion-de-los-clientes.html>.
- Evans, J. R. (2005). *Administración y control de calidad* (6 Ed.) México: Thompson Corporation.
- Fetterman, G. (2007) Wal-Mart regains Fortune top spot [versión electrónica], *UsaToday.com* recuperado el 27 de octubre de 2008 de http://www.usatoday.com/money/companies/2007-04-15-fortune-usat_N.htm
- Giese, J. Cote J. (2000). Defining consumer satisfaction . En Tsiotsou, R., Vasioti, E. (2006) Satisfaction: A segmentation Criterion for “short term” visitors of mountainous destinations. *Journal of Travel and Tourism Marketing*.20, 61-71.

- Guajardo, E. (2008). *Administración de la calidad total*. Mexico, DF: Editorial Pax México.
- Hernández, R., Fernández C., Baptista L. (2003). *Metodología de la Investigación* (3rd Ed.) Chile: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hayes, B. (2006) *Como medir la satisfacción del cliente* (2nd) Mexico, DF: Alfaomega Oxford.
- Keogh, B. (2004). Moments of truth. [versión electrónica], *Apply Magazine* recuperado el 27 de octubre de 2008 de http://apply-mag.com/mag/farming_moments_truth/
- Kleiman, R., Petty, W., Martin, J. (1995). Family controlled firms: An assessment of performance. En Poza, E. (2004). *Empresas familiares*. México: Cengage Learning Editores.
- Kristie, L. (2008). The world's oldest family companies [versión electrónica], *Family Business Magazine* recuperado el 27 de octubre de 2008 de <http://www.familybusinessmagazine.com/worldsoldest.html>
- Leach, P. (2000). La empresa familiar. En Ronquillo, J. L. (2006). *Administración Básica de la empresa familiar: Un enfoque práctico*. México: Panorama Editorial
- Mazanec, J. (2006). Exploring Tourist satisfaction with nonlinear structural equation modeling and interfered causation analysis. *Journal of travel and tourism marketing*. 21, 73-89.
- McCleary, K., Weaver, P., Hsu, C. (2006). The relationship between international leisure travelers origin country and product satisfaction, value, service quality, and intent to return. *Journal Travel and Tourism Marketing*. 21, 117-130.
- Medina, E. (2008). La calidad como factor de éxito en las empresas. En Álvarez, M. (2008) *Mi consejo de administración volumen II*. México: Editorial Panorama.
- Min, H., Min, H. (2005) The comparative evaluation of hotel service quality from a managerial perspective. *Journal of hospitality & leisure*. 13, 53-74.
- Peters, Tom. (1987) *Thriving on Chaos*. New York: Alfred a Knopf Inc .
- Poza, E. J. (2004). *Empresas familiares*. México: Thopson Learning Editores.

- Ronquillo, J. L. (2006). *Administración Básica de la empresa familiar: Un enfoque práctico*. México: Panorama Editorial.
- Sacks, D. (2004). Getting to "Very Satisfied" [versión electrónica *Fast Company* recuperado el 27 de octubre de 2008 de <http://www.fastcompany.com/magazine/79/5things.html>
- Severt, D., Rompf P. (2006). Consumers Perceptions of Fairness and the resultants effect on costumer satisfaction. *Journal of hospitality & leisure marketing*, 15, 101-117.
- Stanton, W., Etzel, M., Walker, B. (2007) *Fundamentos de Marketing* (14 Ed.) Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad* (1ª Ed.) México: Pearson Educación de México.
- Tsiotsou, R., Vasioti, E. (2006) Satisfaction: A segmentation Criterion for "short term" visitors of mountainous destinations. *Journal of Travel and Tourism Marketing*.20, 61-71.
- Walker, J. (2007). *Introduction to hospitality management*. (2nd Ed.) New Jersey:Prentice Hall.
- Zeithaml, V. & Bitner M. (2002). *Marketing de Servicios*. (2nd Ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Zuccolotto, H. (2003). *Calidad Total aquí y ahora* (3a Ed.) México: Panorama.
- .