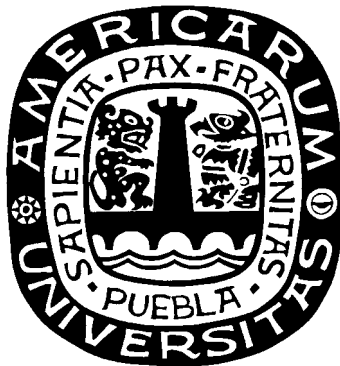


UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, PUEBLA

**Escuela de Negocios
Departamento de Hoteles y Restaurantes**



TITULO DE LA TESIS

TESIS PROFESIONAL PRESENTADA POR

NOMBRE DEL ESTUDIANTE ID

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES**

Santa Catarina Martir, Puebla

Otoño de 2004



Referencias Bibliográficas

- Ávalos, J. (2005). *El placer de caminar en México*. Recuperado el 28 de noviembre de 2005, de <http://www.reforma.com/>
- Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S. A.
- Berry, L. y Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: The Free Press.
- Bustamante, M. (2001). *La Hipódromo Condesa: Un paseo con historia*. Recuperado el 28 de noviembre de 2005, de <http://www.reforma.com/>
- Casal, J. y Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. Recuperado el 2 de noviembre de 2006, de http://www.epidemio.com/epidemio/img/datos/21_06_58_1TiposMuestreo1.pdf
- Crosby, P. (1999). *Calidad sin lágrimas: El arte de administrar sin problemas* (13 ra Ed.). México: Continental.
- Cuevas, W. (2005). *Calidad total*. Recuperado el 5 de noviembre de 2005, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/caltotalocci.htm>
- Escalante, A. (2005). *Aclaman sobre nacionales*. Recuperado el 28 de noviembre de 2005, de <http://www.reforma.com/>



Feigenbaum, A. (2001). *Control total de la calidad* (6ta. Ed.). México: Continental.

Gestiopolis. (2005). *Definición sencilla de servicio al cliente*. Recuperado el 5 de

noviembre de 2005, de

[http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/mar/43/servicliente.ht](http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/mar/43/servicliente.htm)

[m](http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/mar/43/servicliente.htm)

Ishikawa, K. (1986). *Que es el control total de calidad*. Colombia: Norma.

Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (2003). *Marketing for hospitality and tourism* (3ra Ed.).

New Jersey: Prentice Hall.

Laudoyer, G. (2000). *La certificación ISO 9000: Un motor para la calidad* (6ta ed.).

México: Continental.

Leonie, L. (2000). *Alimentos y bebidas: Higiene, manejo y preparación*. México: CECOSA

Lo, A., Tan, A. & Qu, H. (2005). *Examination of selection criterial for customers visiting*

*coffee houses: A case study of a coffee house chain Hong Kong.*_2005 I-CHRIE

Annual conference proceedings. Las Vegas.

Pedraja, M. y Yagüe, J. (2004). Perceived quality and price: Their impact on the

satisfaction of restaurant customers. *International Journal of Contemporary*

Hospitality Management, 16 (6), 373-379. Recuperado en la base de datos

Emerald.

Pleger, C. (2000). Service intangibility and its impact on consumer expectations of

service quality. *Journal of Services Marketing*, 14 (1), 9-26. Recuperado en la

base de datos Emerald.



- Porras, J. (2005). *Tradición ecuestre en la condesa*. Recuperado el 29 de noviembre de 2005, de <http://www.lomejordelacondesa.com/historia.html>
- Porter, M. (1987). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: compañía editorial continental.
- Powers, T. (1992). *Introduction to the hospitality industry* (2da ed.). Estados Unidos: Wiley.
- Ramos, J. (2005). *El (perdido) placer de caminar en México*. Recuperado en el 29 de noviembre de 2005, de <http://www.jorgeramos.com/articulos/articulos317.htm>
- Rivera, M. (2002). La condesa, la zona gastronómica más importante del distrito federal. *La Jornada*. Recuperado el 4 de septiembre de 2005, <http://www.jornada.unam.mx/2002/01/05/07an1esp.html>
- Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.