

Referencias Bibliográficas

Aaker, D., Kumar, V. y Day, G. (2001). Investigación de Mercados. México: Limusa Wiley.

Anker, M. y Batta, V.K. (1992). Manejo básico de restaurantes teoría y práctica. México.: Compañía editorial Continental

Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados. (2005). Base de datos de CANIRAC. México: CANIRAC.

CBS News. (2006, enero). Drive Thru Evolution. Recuperado el 10 de octubre de 2006, en <http://www.cbsnews.com/stories/2006/01/26/business/main1242929.shtml>

Chiffriller, T. (1982). Successful restaurant operation. New York.: Van Nostrand Reinhold.

Cyprus, S. (2006, septiembre). Foodservice Equipment and Supplies. Wise Articles. Recuperado el 12 de diciembre de 2006, en la base de datos Lexis Nexis.

Davis, L. (2006, diciembre). The Best in drive-Thru. QSR Magazine. Recuperado el 15 de diciembre de 2006, en <http://www.qsrmagazine.com/index.phtml>.

Fitzsimmons, J.A. y Fitzsimmons M.J. (2004). Service management: Operations, strategy, and information technology (4th ed.). U.S.A.: McGraw Hill.

Garber, A. (2005, diciembre). Quick-service leaders eye life in the fast lane: chains try to increase order accuracy and shave valuable seconds off of drive-thru times. Nation's Restaurant News. Recuperado el 13 de diciembre de 2006, en la base de datos Look Smart.

Guilford, R. (1998, agosto). America's car culture collides with bans on drive-thrus, 189 (90) 08827729. Recuperado el 28 de septiembre de 2006, en la base de datos Academic Search Premier.

Kazarian, E. (1975). Food service facilities planning. Westport, Connecticut.: The AVI Publishing Company.

Khan, M. (1991). Concepts of foodservice operations and management. New York.: Van Nostrand Reinhold

Minnick, F. (2006, agosto). QSRs strive to provide prompt drive-thru service. Recuperado el 6 de noviembre de 2006, en <http://www.qsrweb.com/article.php?id=5708>.

Morfin, M. C. H. (2001). Administración de comedor y bar. México: Editorial Trillas

Perlik, A. (2006). Perpetual Drive-Thru upgrades help QSRs keep up with life in the fast lane. Restaurants & Institutions Magazine. Recuperado el 17 de noviembre de 2006, en la base de datos Scholar Google.

Rubenstein, E. (1997, octubre). Technology on the go: operators 'rev-up' drive-thru lanes with new systems. Nation's Restaurant News. Recuperado el 13 de diciembre de 2006, en la base de datos Look Smart.

Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Schier, T.J. (2006, septiembre). Changing the Image of Drive-thru Service. Recuperado el 12 de diciembre de 2006, en <http://ezinearticles.com/?Changing-the-Image-of-Drive-thru-Service&id=311579>.

USA Today. (2002, abril). Fast-food world says drive-thru is the way to go. Recuperado el 5 de octubre de 2006, en la base de datos Academic Search Premier.

Zeithaml, V. (2003). Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. North America; McGraw-Hill Irwin

Witzel, M. (1994). The American Drive-In. USA: Motorbooks International.

