

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, R. (1999). Marketing, enfoque América Latina. México: Mc Graw Hill.
- Bitner, M., Brown, S., & Meuter, M. (2000). Technology infusion in service encounters. Academy of Marketing Science. Vol. 28, pp. 138-149.
- Espejel, M. (2000). El menú como Base de las Operaciones de Alimentos y Bebidas. Alta Hotelería Internacional. Vol. 54, pp. 48-49.
- Hancer, M. y George, R. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Journal of Hospitality & Tourism Research. Vol.27, pp.85-100.
- Harris, K., Bojanic, D. y Cannon, D. (2003). Service Encounters and Service Bias: A Preliminary Investigation. Journal of Hospitality & Tourism Research. Vol. 27, pp. 272-290.
- High, J. (2001). Competition, Critical Ideas in Economics. U.S.A.: Edward Elgar Publishing Limited.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.
<http://www.inegi.gob.mx>
- Khan, M. (1987). Food Service Operations. Connecticut: Avi Publishing Company, Inc.

- Kinnear, T. y Taylor, J. (2000), Investigación de Mercados. México: McGraw Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (1994), Mercadotecnia. México: Prentice Hall.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (1998). Fundamentos de Mercadotecnia. México: Prentice Hall.
- Lamb, C., Hair, J., McDaniel, C. (1998). Marketing. México: Thompson Editores.
- Lovelock, C. (1997). Mercadotecnia de Servicios. México: Pearson Educación.
- McDaniel, C. y Gates, R. (1999). Investigación de Mercados Contemporánea. México: International Thomas Editores S.A. de C.V.
- Morfín, M. del C. (2001). Administración de Comedor y Bar. México: Ed. Trillas.
- Porter, M. (1982). Estrategia Competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia. México: Compañía Editorial Continental S.A. de C.V.
- Russell, J. y Lane, W. (1994). Kleppner, Publicidad. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Sanson, M. (2003). Full Service Takes a Bigger Bite. Restaurant Hospitality. Vol.87, pp.36-40.

- Siegel, W. (1977). How to Run a Successful Restaurant. New York: John Wiley and Sons.
- Thompson, A. y Strickland, A. (1998). Dirección y Administración Estratégica: Conceptos, Casos y Lecturas. México: McGraw Hill.
- Torruco, M. y Ramírez, M. (1987). Servicios Turísticos. México: Diana.
- Weiers, R. (1986). Investigación de Mercados. México: Prentice Hall