

BIBLIOGRAFÍA

1. Ana Ronquillo Melció, Estadística Aplicada al sector Turístico, Centro de estudios Ramón Areces S.A.
2. Naresh K. Malhotra, José Fracisco Javier Davila, Investigación de mercados, PEARSON.
3. Zeithaml, V; Bitner M; Gremler D. (2006). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Estados Unidos: McGraw-Hill.
4. Anderson Sweeney y Williams (2000), Estadística para administración y economía octava edición, NewYork USA. Math Laeraning
5. Donna C. S.Summers. (2006), Administración de la Calidad, Pearson Education.
6. Patrick Lyonnel.(1989), Los Métodos De Calidad Total, Ediciones Dáz de Santos.
7. Leonard L. Berry, David R. Bennett, Carter W. Brown.(1989), Calidad de servicio Una ventaja estratégica para las instituciones financieras, Ediciones Dáz de Santos, Madrid España.
8. Victor Manuel Quijano Portillas,(2004), Mida Eficazmente la satisfacción del Cliente, Ediciones Gasca SICCO, México D.F.
9. Philp Kotler,(2004), Dirección de la mercadotecnia, Prentice-Hall. Sexta edición,
10. Richard Scheaffer, William Mendenhall, Ott(1987), ELEMENTOS DE MUESTREO, Grupo Editorial Iberoamerica., México D.F.

Contents

BIBLIOGRAFÍA	80
---------------------------	----