

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Aaker, A. David, V. Kumar and George S. Day, Marketing Research, (1995), 5th edition, John Wiley and Sons, New York, NY.

Berry, L. Bennet, C. y Brown, C., Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras, (1989), Madrid: Díaz de Santos.

Berry, Leonad L., & A. Parasuraman, Marketing en las Empresas de Servicios, Compita mediante la calidad, (1993), Barcelona, Grupo Editorial Norma, Páginas 3-18, 75-80

Berry, Leonard L., & David R. Bennett, & Carter W. Brown, Calidad de servicio, Una ventaja estratégica para instituciones financieras, (1989), Madrid, Editorial Díaz de Santos S.A., Páginas 6-14, 25-35

Bigné, E., El consumidor verde: Bases de un modelo de comportamiento [The green consumer: The bases for a model of behavior]. (1997), ESIC Market, Vol.50, 237-251.

Bob E. Hayes, Como medir la satisfacción del cliente, Diseño de encuestas y métodos de Análisis Estadístico, (1995), Barcelona España, 2ª. Edición, Oxford University Press.

Cronin, Joseph Jr. and Taylor Steven, Measuring Service quality: A Reexamination and Extension, (1992), Journal of Marketing vol. 56, Julio

Grönroos, C. Strategic Management and Marketing in the Service Sector, (1984) Marketing Science Institute, Cambridge, Mass.

Hayes, Bob, Measuring Customer Satisfaction, 1993, ASQC Quality Press ed., MacGraw-Hill, México

Heskett, Sasser, Schlesinger. "The Service Profit Chain", (1997), The Free Press, New York.

Johnson Rose L., Tsiros Michael, Lancioni Richard A. "Measuring Service Quality: A System Approach", (1995). Journal of Services Marketing Vol. 9, No. 5. pp. 6-19.

Kinnear, Thomas y Taylor, James, Investigación de Mercados, 1993, McGraw-Hill, México

López Altamirano, Alfredo, Manuel Osuna Coronado, Introducción a la Investigación de Mercados, (1988) México D.F., Editorial Diana, Páginas 39 – 43

Likert, R.A., Technique for the Measurement of Attitudes, Archives of Psychology, No. 40, U.S.A., 1975

McDaniel, Carl Jr. y Roger Gates, Investigación de Mercados Contemporáneos, (1999), México D.F., Internacional Thompson Editores, Páginas 123-152

Peters, Tom. Thriving on Chaos, (Prosperando en medio del Caos). (1987), New York: Alfred A. Knopf

Powpaka, Samart. "The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categories of service industries: An empirical Investigation". (1994)Journal of Services Marketing, Vol. 10, No. 6

Rodríguez Parada, Sonia, Calidad de Servicio, Exigencia actual para entidades financieras competitivas, (1993), Pamplona, Club Gestión de Calidad, Páginas 36-60

Parasuraman A., Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch, (1985), Journal Of Marketing. Vol. 49, Otoño de 1985, pp. 41-50.

Parasuraman A., Valeire A. Zeithaml y Leonard L. Berry, Calidad Total de la Gestión de Servicios: como lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los Consumidores, (1993), Madrid : Ediciones Diaz de Santos

Sasser, W., Olsen, R.P. y Wyckoff, D. Management of service operations: Test and cases. (1978), Boston: Allyn & Bacon.

Trista Pérez, Boris, Cultura Organizacional, (1997), México D.F., Culturas Académicas, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, Páginas 5, 6, 7, 35, 36, 46, 47, 50.

Zeithmal, Valerie A. & Mary Jo Bitner, Marketing de Servicios, Un enfoque de integración del cliente a la empresa, (2002), Ed. McGraw Hill, Páginas 31-90

Zeithaml, Valerie A. & A. Parasuraman, Leonard L. Berry, DELIVERING QUALITY SERVICE, Balancing Customer Perceptions and Expectations, (1990) New York, The Free Press a Division of Macmillan, Inc., Páginas 1 – 33

REFERENCIA DE SITIOS WEB

1. <http://www.villafane.com/cultura/intro.asp>
2. <http://gsbwww.uchicago.edu/news/capideas/spanish/sum00burt.pdf#search=%22CULTURA%20CORPORATIVA%22>
3. <http://www.losrecursoshumanos.com/cultura-corporativa.htm>
4. <http://www.losrecursoshumanos.com/inteligenciaemocional.htm>
5. <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>
6. <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/calidadserv/INICIO.HTML>
7. http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html
8. http://catarina.udlap.mx:9090/u_dl_a/tales/documentos/lad/cervantes_c_jc/capitulo2.pdf
9. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=6&Itemid=45&mode=view
10. <http://www.cop.es/papeles/vernumero.asp?id=1186>
<http://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11522/modulo2investigacionmk2.pdf>
http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2004/pdfs/resultados_grals.pdf
11. http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais_agenda/2006/Agenda2006.pdf
12. <http://www.difpuebla.gob.mx/documentos/profam.pdf>
13. <http://portalgp.puebla.gob.mx/site/index.jsp?sitio=DIF>
14. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_4_03/aci06403.htm
15. http://www.sba.gov/espanol/Primeros_Pasos/investigaciondemercado.html
16. <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/mkt/serbasta.htm>
17. <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/clg-ffm/11c.htm>
18. <http://www.efdeportes.com/efd76/calidad.htm>
19. http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/9716.pdf
20. <http://www.efdeportes.com/efd22/gestion.htm>
21. <http://www.calidad.org>
22. <http://www.uncg.edu/bae/people/vandyke/Dsj12.pdf>
23. <http://www.inegi.gob.mx/est/default.aspx?c=125>