

BIBLIOGRAFIA

Berry, Leonard, Zeithaml y Parasuraman

“Calidad total en la gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores”

España, 1993. Editorial Díaz de Santos.

Berry, Leonard, Parasuraman

“Marketing en las empresas de servicios: compita mediante la calidad”

España, 1993, Editorial Norma.

Colunga Dávila Carlos

“La calidad del servicio”

México, 1995, Panorama Editorial.

Gronroos Christian

“Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios”

España, 1994, Editorial Díaz de Santos

H. Lovelock Christopher

“Mercadotecnia de servicios”

México, 1997, Ediciones Prentice-Hall Hispanoamericana

J. Stanton William

“Fundamentos de mercadotecnia”

México, 1980, Editorial McGraw-Hill

Kinnear Thomas & James R. Taylor

“Investigación de mercados: un enfoque aplicado”

México, 1993, Editorial McGraw-Hill

Larrea Pedro

“Calidad de servicio: del marketing a la estrategia”

España, 1991, Editorial Díaz de Santos

Tschohl John & Steve Franzmeier

“Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente”

España, 1994, Editorial Díaz de Santos

W. Cottle David

“El servicio centrado en el cliente: como lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios”

España, 1990, Editorial Díaz de Santos

<http://www.telmex.com.mx/explorer/home.html>