

Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet

M^a Carmen Lozano Gutiérrez
Federico Fuentes Martín

Esta página está alojada por el
Grupo EUMED.NET de la Universidad de Málaga
En el espacio “LIBROS DE ECONOMÍA GRATUITOS”
<http://www.eumed.net/coursecon/libreria/index.htm>

13- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CITADAS:

- BOJANOVIC, A.A.; DELENE, L.M.(1993): “ A synthesised service quality model with managerial implications”. *International Journal of Service Industry Management*. Nº. 1.
- CEDETEL y GRUPO INNOVACIÓN (2002): *Relación entre la calidad de servicio de aplicaciones tipo Internet y la QOS de la red*. Documento de trabajo. Marzo.
- CRISTÓBAL FRANZI, E.; (2001): *La influencia de la calidad percibida en el diseño del establecimiento virtual: desarrollo de un instrumento de medida*. XI Congreso ACEDE.
- CRONIN, J.J.; TAYLOR, S.A.(1992): “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”. *Journal of Marketing*, vol .56
- CUERVO, A. (1995): *La Dirección estratégica de la empresa*. Edit. Civitas.
- FERNANDEZ, Z. (1987): “Evolución del pensamiento estratégico”. *Economistas*, nº 28.
- FERRO, A. (2002): “Calidad de servicio en el acceso a Internet”. *Disponible en la dirección:* http://www.aui.es/biblio/bole025/art_7.htm
- FICK, G.R.; RITCHIE, J.R.B.(1991): “Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry”. *Journal of Travel Research*.
- GIL ALUJA, J. (1999): *Elementos para una teoría de la decisión en la incertidumbre*. Edit. Milladoiro.
- GIL ALUJA, J. (2001): “Entre la epistemología y la lógica. Decisión y algoritmo de ordenación”. *Cuadernos de Gestión*, vol 1. nº 1.
<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- GRÖNROOS, C. (1988): “A Service Quality Model and its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, vol . 18, nº 4.
- HWANG, C.L; YOON, K.(1981): *Multiple Attribute Decision Making: Methods and Applications*, A State of the Art Survey. Berlin. Springer-Verlag.
- JIMÉNEZ GARCÍA, V; PRIOR JIMÉNEZ, D. (2001): *Evaluación de la calidad de servicio y fijación de objetivos en unidades de negocio. Un enfoque frontera*. XI. Congreso ACEDE.
- KAUFMANN, A; GIL ALUJA, J. (1986): *Introducción de la teoría de los subconjuntos borrosos a la gestión de las empresas*. Edit. Milladoiro.
- LÓPEZ FERNÁNDEZ,M.C.; SERRANO BEDIA, A.N.; SARABIA ALEGRÍA, M. (2001): *Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio*. XI Congreso ACEDE.

PARASURAMAN, A; SEITHAML, V.A; BERRY, L.L. (1985): "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, vol. 49.

-(1988)"SERVQUAL: A Multiple Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, vol. 64, nº 1.

RUIZ OLALLA, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio". *Disponible en la dirección:*

SALEH, F; RYAN, C. (1991): "Analyzing Service in the Hospitality Industry Using the SERVQUAL Model" *The Service Industries Journal*, nº 11.

SELZNICK, P. (1957): *Leadership in Administration. A sociological interpretation*. Edit. Harper and Row, New York.

ZEITHAML, B.A.; BERRY, L.L.; PARASURAMAN, A. (1988): "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*, vol. 52.