

## BIBLIOGRAFÍA



Bañón, Rafael y Carrillo Ernesto. La nueva administración pública. Alianza Editorial, España, 1997.

Beltrán, Miguel; "El Problema de la Calidad en los Servicios Públicos", en Trinidad, Requena.

Antonio (comp.) Evaluación y Calidad en las organizaciones públicas. MAP, España, 2002.

Guajardo Garza, Edmundo. Administración de la calidad total. Ed. PAX, México, 1996.

Hood Christopher; "Racionalismo económico en la gestión pública: ¿De la administración pública progresiva a la nueva gestión pública? en Brugué y Subirats. Lecturas de Gestión Pública. MAP, España, 1996.

Luis Mesalles Canals. Buscando la calidad y la excelencia en la atención y el servicio al cliente. 10 Del mes 11 del 2010. <http://www.mailxmail.com/curso-atencion-habitaciones-hotel-aplicacion-calidad-2>.

Mohammad Al-dweeri, Rami. La calidad en los servicios electrónicos como estrategia competitiva. Málaga: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga, 2011.

Moyado Estrada, Francisco; "Calidad y receptividad en la administración pública" en Revista.

Prospectiva, N° 17, octubre de 2000.

Munch Galindo, Lourdes. Más allá de la excelencia y de la calidad total. Ed. TRILLAS, México, 1998.

Olias de Lima, Blanca. La nueva Gestión Pública. Prentice-Hall, Madrid, 2001.  
Shand David y Amberg Morten. Un Gobierno Alerta: iniciativas de servicios de calidad en la administración. OCDE-DDF, 1994.

Tanzi, Vito; “El papel del Estado y la calidad del sector público”, Revista de la CEPAL, N° 71, agosto de 2000.

Villoria Mendieta, Manuel. La Modernización de la Administración como instrumento al servicio de la democracia. MAP, España, 19.