

Índice

Resumen	3
Introducción	6
Conceptualización de Calidad y Factores Asociados	8
Calidad percibida	8
Calidad, valor percibido, satisfacción y lealtad	9
Industria de Servicios: Bares	12
Modelo Jerárquico Tridimensional de Brady y Cronin	15
Objetivos	16
Hipótesis	17
Método	17
Participantes	17
Medidas	18
Procedimiento	21
Plan de análisis	23
Resultados	24
Análisis Descriptivos y de Fiabilidad	24
Análisis de Validez	25
Discusión y Conclusión	27
Limitaciones	29
Prospectiva	29
Referencias	30
Anexo	38