

Bibliografía

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tzorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation of relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Antunez, S. (1999). El trabajo en equipo de los profesores y profesoras: factor de calidad, necesidad y problema. El papel de los directivos escolares. *Educar*, 24, 89-110.
- Bitner, M.; Booms, B. y Tetreault, M. (1990). The service encounter: diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, 54 (1), 71-84.
- Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (2008). Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos. Extraído el 3 de Diciembre de 2018 de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/www/adjuntos/publicaciones/1_1761_guia_responsabilidad_social_empresa_interna_y_recursos_humanos-publicacion_carl.pdf
- Crompton, J. L., Mackay, K. J. & Fesenmaier, D. R. (1991). Identifying dimensions of service quality in public recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9 (3), 15-25.
- De la Varga, J.M. y Galindo, F.C. (2007). La técnica del incidente crítico como método de validación de las dimensiones de la calidad en el sector hotelero. XXI Congreso Anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, Vol.2, pag.15.
- Flanagan, J. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51 (4), 327-358.
- Goleman, D. Chernnis, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairos.
- Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. *Journal of service research*, 7 (1), 65-89.
- Howat, G. & Murray, D. (2002). The role of critical incidents to complement service quality information for a sport and leisure centre. *European sport management quarterly*, 2, 23-46.
- Libro Verde de la Comisión Europea (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Extraído el 28 de Noviembre de 2018, de http://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf
- Lockwood, A. (1994). Using service incidents to identify quality improvement points. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6 (1/2), 75-80.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Wels-Lips, I., Van der Ven, M. & Pieters, R. (1997). Critical services dimensions: an empirical investigation across six industries. *International Journal of Service Industry Management*, 9 (3), 286-309.