

BIBLIOGRAFIA

- 1.- BENET, David “Calidad de Servicio, Una Ventaja Estratégica para Instituciones F.”, MC Graw Hill, México, 1992.
- 2.- CORNEJO, Miguel Ángel “El Ser Excelente”, Ed. Grijalbo, S.A. México D,F,1996
- 3.- CHIAVENATO, Adalberto “Introducción a la Teoría General de la Administración” de Mc. GrawHill, Colombia,1987
- 4.-FRED R, David “Conceptos de Estrategia”,5°Ed Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. 1997
- 5.- KINNEAR, Thomas-TAYLOR, R “Investigación de Mercados: Un Enfoque Aplicado” 4° Ed.
- 6.- KOTLER, Philip- AMSTRONG, Gary “Mercadotecnia”, 6° Ed. De Prentice Hall Hispanoamericano S.A., México, 1996.
- 7.- STANTON, William J. - ETZEL “Fundamentos de Marketing”, 5° Ed. de Mc Graw-Hill. Interamericana S.A. 1992
Michael J. WALKER Bruce J.