

BIBLIOGRAFÍA

- 1.** Charles Hill, Gareth Jones, “Administración Estratégica”. Editorial Mc Graw Hill Undécima edición 2001.
- 2.** Douglas Hoffman k, John Bateson “FUNDAMENTOS DE MARKETING DE SERVICIOS” (concepto, estrategias y casos), Segunda Edición. Editorial Edamsa Impresiones, S.A. de C.V. México, D.F. 2008.
- 3.** Fernández Pablo; Bajac Héctor; “La Gestión del Marketing de Servicios”,9na Edición. Ed.McGrawHill/Interamericana, México 2009.
- 4.** Jean Jacques Lambim, Marketing Estratégico” ESIC EDITORIAL, España 2003.
- 5.** Lovelock- Christopher H. “MARKETING DE SERVICIOS” 4ta Edición. España, 2009.
- 6.** Malhotra Naresh K. “INVESTIGACIÓN DE MERCADOS: un Enfoque Práctico”, Segunda Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., México, 2007
- 7.** Mintzberg, Henry y Quin, James Brian; Biblioteca de Planeación Estratégica, Pretice-Hall Hispanoamericana S.A, México, 2000,
- 8.** Patricio Bonta y Mario Farber, "199 Preguntas Sobre Marketing y Publicidad", Editorial Norma, Colombia, 2007.
- 9.** Peter Drucker, “Marketing de Promesas o de Cumplimientos”, 4ta edición, México 1999, Philip Kotler “Dirección de Marketing” 14 Edición. Editorial addison-wesley, 2012.
- 10.** Philip Kotler y Armstrong Gary. “MARKETING”, 11^{da}Edición. Editorial Hall, México. 2007.
- 11.** Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. “METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN”, Cuarta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. DE C.V., México, 2006.

12. Stainer George “planeación Estratégica” Ed., CECSA, México, 2001.
13. Thompson, Arthur A. y Strickland, A. J. “ADMINISTRACION ESTRETEGICA” 11aed. México: McGraw-Hill. TORRES DE G. et al.
14. William J. Stanton, Michael J. Etzel y Bruce J. Walker; “Fundamentos de marketing”, McGraw-Hill, México, 2007, 14 Edición.

CONSULTAS DE PAGINAS DE INTERNET

- [http://alfonsogu.com/2007/%C2BFcuales –son- las-4p-del-marketing-mix](http://alfonsogu.com/2007/%C2BFcuales-son-las-4p-del-marketing-mix)
- [http://pdf.rincondelvago.com/analisis situacional.html](http://pdf.rincondelvago.com/analisis_situacional.html)
- <http://www.merk2.com/portada/Documentacion/De%20las%20cuatro%20Ps%20a%20las%20cuatro%20Cs.pdf>
- http://www.trabajo.com.mx/de_las_4_cs_de_la_mercadotecnia.htm
- www.slideshare.net/hostaleswww.wordreference.com/definicion/hostal
- <http://www.ispjae.eventos/colaeiq/Cursos/Curso12.doc>.
- [http://www.google.com.bo/metodos de investigación org.mozilla:es-ES: oficial.](http://www.google.com.bo/metodos_de_investigaci%C3%B3n_org.mozilla:es-ES:oficial)
- Ibídem
- www.definicionabc.com > Social Compartir
- [definicion.de/salón/Internet](http://definicion.de/sal%C3%B3n/Internet)