

- ILDEFONSO GRANDE
ESTEBAN “Marketing de Servicios”, Segunda Edición,
año 1999, ESIC editorial. Pozuelo de Alarcón
(Madrid)
- K. DOUGLAS HOFFMAN.
JOHN E. G. BATESON “Fundamentos de Marketing de Servicios”
Lengage Learning editores S.A. México,
Segunda Edición, año 2002
- LUNDBERG DONALD: “Organización y Administración de hoteles y
Restaurantes”. Segunda Edición. Editorial
Océano, Madrid- España, año 2000.
- MAGDALENA FERNANDO G: “Sistemas Administrativos” Quinta Edición.
Ediciones Macchi, Buenos Aires Argentina año
2002.
- MARCOS COBRA Y
FLAVIO A. ZWARG “Marketing de Servicios conceptos y
estrategias”.
Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A.
Traducido de la primera edición. Bogotá,
Colombia, año 2000.
- SACHSE MATTHÍAS: “Planeación Estratégica en Empresas Públicas”
Editorial Trillas S.A de C.V, México 1990.
- STEPHEN P. ROBBINS,
MARY COULTER Administración “Fundamentos de Planeación”
S.A. de C.V, año 1990.
- SAMUEL C. CERTO Y
J. PAUL PETER “Dirección estratégica” Editorial
McGraw-Hill/Interamericana de España
S.A.U/IRWIN, año 1997, Tercera Edición.